

Riina Albrecht

SOVITTELUN OHJAAJAN ROOLI TUKI- JA JATKOPALVELUIHIN OHJAAMISESSA

Opinnäytetyö
Monialainen toimintakyvyn edistäminen YAMK

2017



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Riina Albrecht	Sosionomi YAMK	Toukokuu 2017
Opinnäytetyön nimi Sovittelun ohjaajan rooli tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisessa		75 sivua 4 liitesivua
Toimeksiantaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Valton erikoispalvelut, rikos- ja riita-asioiden sovittelu Sovittelu ry		
Ohjaaja Johanna Hirvonen, Tiina Kuru, Mari Kaltemaa-Uurtamo, Mali Soininen		
Tiivistelmä <p>Tässä työssä on selvitetty rikos- ja riita-asioiden sovittelussa työskentelevien sovittelun ohjaajien roolia asiakkaan tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisessa. Sovittelun taustaideologina on restoratiivinen oikeus ja dialoginen asiakaslähtöinen työote. Nämä perustuvat osapuolten tukemiseen pystyä itse vaikuttamaan omassa asiassaan, ja samalla huomiota kiinnitetään myös siihen, miten osapuolet selviytyvät tulevaisuudessa.</p> <p>Tämän työn tarkoitus on ollut tuoda esille sovittelun ohjaajan työtä tehden siitä näkyväksi asiakkaiden ohjaamista tuki- ja jatkopalveluihin. Sovittelun ohjaajan työ on pitkälle asiakaspalvelua ja sovittelijoiden kanssa tehtävää vuorovaikutustyötä. Hyvinvointi ja ihmisten tukeminen heidän tilanteessaan ja kriisissään on tärkeä osa sitä. Tämän opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään tarpeellisilta osin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän sovittelupalvelun 5-vuotiskehittämistyössä. Opinnäytetyön alue on rajattu tarkoituksella asiakkaan ohjaamiseen tuki- ja jatkopalvelujen piiriin ja sovittelupalvelun perusajatukseen palveluihin ohjauksessa.</p> <p>Tutkimuksessa on pyritty selvittämään sovittelun ohjaajan työssä palveluihin ohjaamisen nykytilannetta, minkälaisia sidoksia palveluihin ohjaamisessa mahdollisesti on sekä minkälaisia käytäntöjä ja menetelmiä on syntynyt sovittelun ohjaajan työssä asiakkaan ohjaamisessa erilaisiin palveluihin. Vastauksia on haettu teemahaastattelemalla sovittelun ohjaajia eri puolilla Suomea yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluissa. Haastatteluista on nostettu ja eritelty tutkimuskysymyksen teemoihin liittyvät asiakokonaisuudet sisällönanalyysimenetelmällä.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kaikki haastatteluun osallistuneet sovittelun ohjaajat tekevät asiakkaan ohjaamista tuki- ja jatkopalveluihin. Palveluihin ohjaamista tehdään enemmän erityispiirteitä sisältävissä sovitteluissa. Lakisääteisen palvelun tuottaminen kunnan ja eri järjestöjen toimesta ei tuo näkyviä sidoksia eikä sillä ole vaikutusta asiakkaan palveluihin ohjaamisessa. Sovittelun ohjaajilla on paljon menetelmäosaamista, työmenetelmiä ja työotteita, joita käytetään tilanteen mukaan kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta.</p>		
Asiasanat restoratiivinen oikeus, dialogisuus, osallisuus ja toimijuus, palveluihin ohjaus, palveluohjaus		

Author (authors)	Degree	Time
Riina Albrecht	Master's Degree Programme in Multidisciplinary Promotion of Functional Capacity	May 2017
Thesis Title The role of Mediation counselor in guidance into support and follow-up services		75 pages 4 pages of appendices
Commissioned by National Institute for Health and Welfare, Sovittelu ry		
Supervisor Johanna Hirvonen, Tiina Kuru, Mari Kaltemaa-Uurtamo, Mali Soininen		
Abstract <p>This thesis examines the role of mediation counselors working in crime and dispute mediation in guiding clients into support and follow-up services. Mediation ideology includes the principles of restorative justice and dialogic customer-oriented approach to work, which are widely based on support for the parties themselves to be able to influence their own case as well as coping in the future.</p> <p>The purpose of this study is to describe mediation counselors' work focusing on guidance into support and follow-up services. Mediation counselors' work includes primarily client service and interaction with other mediators. Well-being and supporting individuals in their life situations and crises is an important part of the work. The results of this thesis will be used by the National Institute for Health and Welfare in the 5-year development programme of mediation services. The scope of the thesis is limited to guidance into support and follow-up services and the basic principles of guidance to support services.</p> <p>The study describes the current situation of mediation counselors' work regarding guidance into support services, potential linkages in guidance services and the practices and methods emerged in guidance work. The data was collected by interviewing mediation counselors in various parts of Finland. The interviews were analyzed through content analysis.</p> <p>The results verify that all the mediation counselors in the interviews guide clients into support and follow-up services especially in cases with special characteristics. Production of the statutory service by the municipality and various associations will not bring any visible linkage and does not affect client guidance. Mediation applies various work methods in different situation respecting the autonomy of the client.</p>		
Keywords restorative justice, dialogic, involvement and functionality, guidance into services and case management		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SOVITTELUTOIMINNAN KEHITTYMINEN NYKYTILAANSA	8
3	SOVITTELUN OHJAAJA TYÖSSÄÄN.....	12
4	RESTORATIIVISEN OIKEUDEN JA MENETTELYN NÄKÖKULMA	15
5	ASIAKKAAN OSALLISUUS JA TOIMIJUUS SOVITTELUSSA	19
5.1	Ohjaus asiakkaan omaan osallisuuteen ja toimijuuteen	20
5.1.1	Ohjauksen ja neuvonnan periaatteet sovittelussa	22
5.1.2	Ohjaus ja neuvonta vastavuoroisena dialogina	23
5.2	Palveluohjauksen näkökulma palveluihin ohjauksessa.....	26
6	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	28
7	TUTKIMUSMENETELMÄ JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	30
8	TUTKIMUSTULOKSET	33
8.1	Nykytilanne	34
8.1.1	Ohjaamisen kokemuksia ja koulutusosaaminen.....	34
8.1.2	Ohjaaminen arjessa ja ohjaamisen tasot	37
8.1.3	Tärkeimmät tukipalvelut ja yhteistyö eri tahojen kanssa	39
8.1.4	Asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen käytännössä	42
8.1.5	Eriyispiirteitä sisältävät sovittelut.....	44
8.2	Sovittelupalvelun palveluihin ohjaamiseen vaikuttavat sidokset	47
8.2.1	Työntekijätasolla ohjaavat sidokset.....	48
8.2.2	Organisaatiotasolla ohjaavat sidokset.....	49
8.3	Erilaiset käytössä olevat menetelmät, toimintatavat ja keinot	51
8.3.1	Menetelmien, keinojen ja työotteiden kartoittaminen.....	51
8.3.2	Toimiminen käytännössä	53
8.3.3	Sovittelijoiden asiakasohjauksen ohjaus	55

8.4	Esiin tulleita haasteita ja koulutustarpeita	56
8.4.1	Sisäiset haasteet.....	56
8.4.2	Heikko tunnettavuus ja yhteistyöhön liittyvät haasteet	59
8.4.3	Sovittelun ohjaajan ja vapaaehtoisen sovittelijan roolit haasteena.....	61
8.4.4	Erityispiirteitä sisältävien sovittelujen haasteet.....	61
8.4.5	Koulutustarpeita	63
9	POHDINTA.....	63
9.1	Johtopäätökset	63
9.2	Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi.....	69
9.3	Sovittelun ohjaajan työn kehittäminen ja jatkotutkimusideoita	70
	LÄHTEET.....	72

KUVALUETTELO JA TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Haastattelusuostumus

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Liite 3. Aineistonkeruuesimerkki

Liite 4. Koulutusideoita palveluihin ohjaamisen näkökulmasta

1 JOHDANTO

Suomessa on tuotettu lakisääteistä sovittelupalvelua vuodesta 2006 alkaen. Sitä ennen sovittelupalvelua on toteutettu kuntien kanssa sovituilla sopimuksilla vain osassa maata. Lain voimaan tullessa tarkoituksena oli saada sovittelupalvelun saantimahdollisuus kaikille ja kaikkialle Suomeen. (Hallituksen esitys laiksi rikosasioiden sovittelun järjestämisestä, 2005.)

Sovittelupalvelun yleinen johto, ohjaus ja valvonta ovat alusta asti kuuluneet sosiaali- ja terveysministeriölle (STM), jonka avuksi on nimetty rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta. Päävastuu palvelun tuottamisesta oli aluehallintovirastoilla (AVI) vuoteen 2016. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) roolina siihen asti oli koulutusten suunnittelu, järjestäminen ja vuosittaisten tilastojen koonti ja julkaiseminen sekä muun esite- ja painomateriaalin kokoaminen kaikkien toimistojen käyttöön. Vuoden 2016 alusta tulleen lakimuutoksen myötä THL sai järjestäjäorganisaatiovastuun edellisten tehtävien lisäksi. (Laki rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelusta 1051/2005 2. luku 5.-8.§.)

Sovittelupalvelu sijoittuu STM:ssä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelujen vastuualueeseen väkivallan ja rikosten ehkäisemisen alle. Tarkoituksena STM:llä on sovittaa yhteen toimia, joilla lisätään väestön hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta sekä terveyttä ja toimintakykyä. Kaikissa päätöksissä ja toiminna huomioitaisiin hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja tästä on vastuu kunnilla heidän omilla alueillaan. (Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen s.a.)

Kansallisena päätavoitteena on väkivallan vähentäminen sen ehkäisy tehokkaasti ja valtakunnallisen toimintamallin luominen yhdessä useiden hallinnonalojen toimienpiteistä. Tarkoitus on edistää sovittelun käyttöä konfliktinratkaisukeinona erilaisissa rikos- ja riita-asioissa. (Väkivallan ja rikosten ehkäisy s.a.)

THL on tehnyt uudet sopimukset palveluntuottajien kanssa vuodesta 2016 alkaen. (Laki rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelusta 2.luku 9. §.) Tällä hetkellä sovittelupalvelun tuottajia on kaikkiaan 18, joista 11 on kuntatoimijaa ja 7

järjestötoimijaa. Kuntapalvelun tuottajat toimivat lähinnä sosiaalishallinnon alaisuudessa. Muut toimijat ovat eri yhdistyksiä. Sovittelupalvelussa työskentelee kaikkiaan 95 henkilöä, joista sovittelun ohjaajia on 63 ja loput ovat esimies- sekä toimistotehtävissä.

Lakisääteinen sovittelupalvelu on puolueetonta, vapaaehtoista, luottamuksellista ja maksutonta palvelua. Rikosasian tai riita-asian osapuolille tarjotaan mahdollisuus puolueettomasti ja luottamuksellisesti kohdata toisensa pyrkimyksenä huomioida osapuolten tarpeet ja toiveet asiassa sekä kunnioittaa heidän omaa päätösvaltaansa. Tämä tarkoittaa sitä, että osapuolet vapaaehtoisesti antaessaan suostumuksensa sovitteluun, saavat itse vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn ja sitä koskevaan päätökseen. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1. - 2. §; Flinck 2013, 12)

Sovitteluun on ohjautunut vuonna 2016 kaikkiaan 13117 rikos- ja riita-asiaa. Määrä on kasvanut vuodesta 2015 melkein 5 %. Kaikista asioista melkein 70 % käynnistyi sekä käynnistyneistä 77 % päättyi sopimukseen. Huomioitavaa on, että rikosasioista yli puolet on väkivaltarikoksia. Näitä kaikkia asioita hoitamassa sovittelupalvelun henkilöstön lisäksi on koulutettuja vapaaehtoisia sovittelijoita ympäri Suomen 1146 henkilöä. (Tilastoraportti 15/2017)

Suomalaisen sovittelun taustaideologiana on restoratiivinen oikeus ja dialoginen asiakaslähtöinen työote. Restoratiivisen oikeuden ytimenä on, että asianosaiset kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan tai muun koollekutsujan avulla keskustelemaan siitä, mitä on tapahtunut, mitä seurauksia rikoksella on ollut ja mitä sen johdosta pitäisi tehdä, että tilanne tulisi hallintaan. Elonheimo (2004, 180) rinnastaa tätä ajatusta muun muassa Nils Christien (1983) käyttämään termiin ”osallistuva ongelmanratkaisu” ja Mark Umbreit (2001) käyttämään termiin ”humanistista ja keskustelemaa”.

Vuodesta 2016 alkaen rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelu on ollut muutoksessa. THL:lla on 5-vuotinen kehittämissuunnitelma palvelun yhdenmukaistamiseksi ja laadun sekä palvelutason parantamiseksi vuoteen 2021 mennessä

koskien koko Suomea. Näin ollen on ajankohtaista saada tukea sovittelun ohjaajan työn kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda näkyväksi sovittelun ohjaajan työnkuvaa ja työn vaativuutta sekä samalla tässä muuttuvassa tilanteessa antaa uusia ideoita kehittää työmenetelmiä ja tapoja koko valtakunnan tasolla.

Opinnäytetyön alue on rajattu tarkoituksella asiakkaan ohjaamiseen tuki- ja jatko- palvelujen piiriin ja sovittelupalvelun perusajatuksen palveluihin ohjauksessa. Hyvinvointi ja ihmisten tukeminen heidän tilanteessaan ja kriisissään on tärkeä osa sovittelun ohjaajan työtä. Tämän opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän sovittelupalvelun 5-vuotiskehittämistyössä.

Tämä työ tekee myös näkyväksi moniammatillista yhteistyötä ja rajapintojen tarkistelu. Se antaa hyvän alustan ja mahdollisuuksia yhteistyön kehittämiseksi. Saatuja tuloksia hyödynnetään toimivien käytäntöjen luomiseksi eri toimijoiden kanssa valtakunnallisesti syksyllä 2017, mutta myös samalla saadaan sovittelun ohjaajien yhteinen oman työn kehittäminen alkamaan ja näkyväksi.

2 SOVITTELUTOIMINNAN KEHITTYMINEN NYKYTILAANSA

Sovittelulla on pitkät perinteet maailmalla, mutta Suomeen rikos- ja riita-asioiden sovittelu rantautuminen on alkanut Vantaalta 1983 Suomen Akatemian kokeilu- ja tutkimustoimintana. Vantaan kaupungin sosiaalivirasto vakiinnutti sovittelutoiminnan vuonna 1986 osaksi sosiaalivirastonsa työtä. Sovittelutoiminta laajeni 1990-luvun alkupuolella, ja sitä tuotettiin jo yli sadassa kunnassa. (Iivari 2010a, 13.)

Hyvän alkuvauhdin jälkeen toiminnan kehittyminen kuitenkin hidastui taloudellisen laman seurauksena. STM asetti 1.12.1998 laajapohjaisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun arviointi- ja seurantatyöryhmän tehtävänsä muun muassa arvioida sovittelun järjestämis- ja rahoitusmalleja, tehdä mahdollisia kehittämis-ehdo-

tuksia ja edistää sovittelutoiminnan laajenemista. (Iivari 2010a, 13.) Työryhmä totesi, että koska toiminta oli vakiinnuttanut asemansa, se päättyi selvitysmiehen asettamiseen sovittelun valtakunnallistamiseksi. (Väliraportti 1999.)

Suomalaisesta sovittelusta on tuotettu tutkimustietoa varsinkin nuorten, asiakkaiden kokemusten ja lähisuhdeväkivallan sovittelun arvioinnissa. Henrik Elomäen (2010) väitöskirja ”Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät” on yhteistyötutkimus, jonka tarkoituksena on nuorten taustatekijöiden vaikutusten selvittämisen lisäksi myös tehdä näkyväksi, miten suomalainen sovittelukäytäntö vastaa restoratiivisen oikeuden teoriaa ja miten sovittelua pitäisi kehittää.

Lähisuhdeväkivallan osalta tutkimuksellista tietoa on jonkun verran. Muun muassa terveystieteen tohtori Aune Flinckin ja dosentti Juhani Iivarin (2004) arviointitutkimus ”Lähisuhdeväkivalta sovittelussa”, jonka tarkoituksena oli selvittää, milloin, kenelle ja missä olosuhteissa sovittelu on toimiva interventio lähisuhdeväkivaltatapauksissa. Tämä tutkimus on ollut myös lain valmistelussa käytössä.

Iivarin (2010a) arviointitutkimuksen ”Oikeutta oikeuden varjossa” tarkoitus oli tutkia, miten sovittelupalvelu on lunastanut paikkansa lakisääteistämisen jälkeen. Tässä tutkimuksessa on haastateltu viranomaisia ja sovittelutoimistojen vastuuhenkilöitä ja koottu asiakaspalautteista tuloksia. Kaikissa näissä edellä mainituissa tutkimuksissa on tuotu esille sovittelun mahdollista roolia asiakkaan ohjauksessa jatko- ja tukipalveluihin.

Sovittelulla on aina ollut läheiset yhtymäkohdat palvelua toimittavien kaupunkien ja kuntien sosiaalipalveluihin ja sosiaalityöhön. Sovittelua on toteutettu ennen lain voimaantuloa sosiaalivirastojen sosiaalityön ja paikallisten poliisiorganisaatioiden yhteistyönä. STM:n asettama työryhmä totesi jo silloin selvitysraportissaan pitäneensä tärkeänä, että sovittelu mainitaan lastensuojelulaissa sekä sosiaalihuollon lainsäädännössä. (Väliraportti 1999.)

Dosentti Juhani Iivari (2016) kiteytti luennossaan Helsingin yliopiston ja THL:n yhteistyössä järjestämässä restoratiivisen oikeuden peruskurssilla:

”... sovittelu palvelee sosiaalijärjestelmää varhaisen puuttumisen osalta. Osaltaan se helpottaa palveluihin ohjautumista – puututaan oikeisiin tilanteisiin mm. terapiaan tarpeeseen, asunnottomuuteen, sosiaaliin tilanteisiin ja niin edelleen. Ohjataan palveluihin sovittelu-tapauksen yhteydessä. Tästä kertyy kustannussäästöjä.”

livarin mukaan sovittelu voi olla myös nuorten asioissa apuna kuulusteluun osallistumisessa, mikäli sosiaalityöntekijän ei ole mahdollista osallistua. Näin ollen sovittelu hyödyntää sekä rikosoikeusjärjestelmää sekä sosiaalipolitiikan järjestelmiä kiistämättä positiivisesti auttamalla ihmisiä selviytymään ja säästäten kustannuksia sekä kaikkien voimavaroja. (livari 2016.)

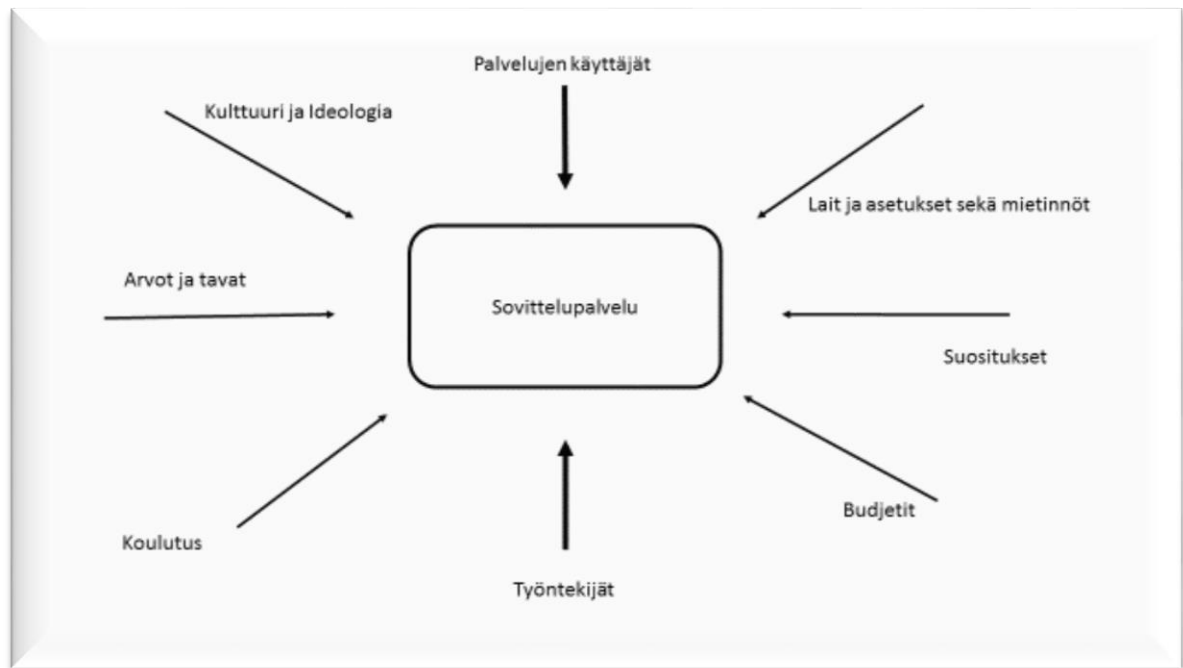
Laki rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1051/2005 (jatkossa sovittelulaki 1051/2005) ei ole otettu kantaa siihen, onko sovittelu oikeuspalvelua vai sosiaalipalvelua, ja STM on sijoittanut sen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen vastualueeseen. Tänä päivänä lastensuojelulain 24. § mainitsee, että toimielimen on tarvittaessa ohjattava rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain mukaiseen sovitteluun.

Myös sosiaalihuoltolain tarkoitus on ylläpitää ja edistää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Tähän liittyy vahvasti tiedottaminen ja ohjaaminen tarvittaviin palveluihin ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.).

Sovittelulain 1051/2005 4. §:n 1. - 4. kohdat määrittävät, mitä tarkoitetaan sovittelutoimistolla, sovittelijalla, sovittelutoiminnan vastuuhenkilöllä sekä sovittelun ohjaajalla sovittelupalvelussa. Tämän tutkimuksen tarkoitus on pureutua sovittelun ohjaajan työhön ja tehdä sitä näkyväksi asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukijana jatko- ja tukipalveluihin ohjaamisessa. Lain 4. §:n 4. kohta määrittää, että sovittelun ohjaajalla tarkoitetaan henkilöä, jonka tehtävänä on ohjata ja valvoa sovittelijoiden toimintaa sekä toimia tarvittaessa sovittelijana.

Sovittelupalvelun sijoittumisen STM:ssä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelujen vastuualueeseen tarkoituksena on lisätä väestön hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta sekä terveyttä ja toimintakykyä. Kaikissa päätöksissä ja toiminnoissa on tarkoitus jatkossa huomioida hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja tästä on vastuu kunnilla heidän omilla alueillaan. (Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen 2016.)

Sovittelupalvelun tuottaminen on hajautettu Suomessa eri palveluntuottajille. Osassa maata se on kunnan palvelujen osana ja osassa järjestöjen tuottamana palveluna. Vänskän ym. (2011, 8) kirjassa ”Ohjauksen yhteiskunnalliset kehykset ja muuttuvat tilanteet” on esitetty, että muutokset aiheuttavat usein organisaatioissa ja toiminnoissa paineita, jotka näkyvät myös tavassa ohjata, kun kehittäminen on meneillään.



Kuva 1. Sovittelupalvelu ja ympäröivä yhteiskunta (mukaillen Vänskä ym. 2011, 8)

Vaikka sovittelupalvelua ei ole sijoitettu STM:n sosiaali- ja terveystieteiden alle tai oikeusministeriön alaisuuteen, lakisääteisenä palveluna sillä on monia vaikuttavia tekijöitä ja sidonnaisuuksia yhteiskunnallisen palvelun tuottajana (kuva 1).

Ne on hyvä tiedostaa. Dialoginen asiakaslähtöinen työote ja palveluohjaus on pitkäjänteisen dialogisen kehittämistyön tulos, jossa ylitetään johdon ja suorittavan henkilöstön, eri palvelusektoreiden sekä asiakkaiden ja palvelujärjestelmän väliset rajat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 80 - 82.)

3 SOVITTELUN OHJAAJA TYÖSSÄÄN

Sovittelunohjaaja toimii perustehtävässä tärkeänä linkkinä oman taustaorganisaation, esimiestason, monen muun sovittelutoimiston henkilöstön, yhteistyökumppanien, vapaaehtoisten sovittelijoiden ja asiakkaiden välillä. Hän on ammattihenkilönä ohjaussuhteessa asiakkaisiin sekä vapaaehtoiisiin sekä ammattihenkilönä sovittelijana asiakastilanteissa vapaaehtoisen sovittelijan kanssa. (Flinck 2013, 30 – 31.) Sovittelulaki (10. §) määrittää kelpoisuuden soveltuvan korkeakoulututkinnon. Erityisestä syystä tehtävään voidaan ottaa muukin henkilö, jolla on hyvä perehtyneisyys sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen. (Sovittelulaki 1051/2005 10. §.)

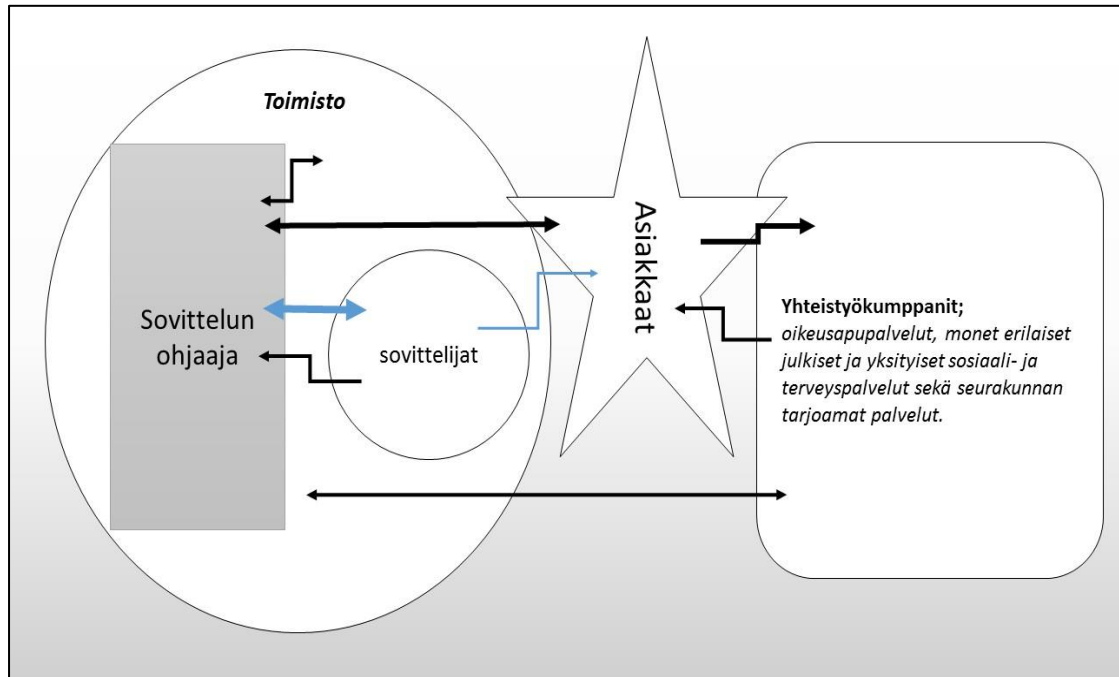
Sovittelun ohjaaja -ammattinimike on syntynyt uutena sovittelulain valmistelun aikana. Syntyi kokonaan uusi ammattiryhmä eikä tarjolla ole ollut yhtenäistä työnkuvaa. Syksyllä 2015 THL keräsi palveluntuottajilta sen hetkiset sovittelun ammattihenkilöstön tehtävänkuvaukset, joihin oli sisällytetty myös tehtävien vaativuustekijöiden kuvauksia (taulukko 1.).

Taulukko 1. Sovittelun ohjaajan palveluihin ohjaamisen vaativuustekijät (mukailtu sovitteluhenkilöstön tehtäväkuvaukset koonti 2015)

1. Työn edellyttämä osaaminen (tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta)	hyvät asiakaspalvelutaidot, hyvät vuorovaikutustaidot, itsenäisen työskentelyn hallitseminen, sosiaalihuollon ja kolmannen sektorin palveluiden hyvä tuntemus ja näiden tietojen jatkuvaa päivittäminen, oikeusjärjestelmän tuntemus
2. Työn vaikutukset ja vastuut	inhimillisuus työskentelytapana, työn laadun ja informaation oikeellisuuden turvaaminen, asiakkaiden voimauttaminen heidän itsenäiseen selviytymiseen ja vallitseviin olosuhteisiin sekä ohjaaminen jatkopalveluihin
3. Yhteistyötaidot (tehtävissä vaadittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)	tärkeää omata hyvät vuorovaikutustaidot, valmiudet kohdata eri tilanteissa ja eri kulttuureista tulevia ihmisiä, kykyä ymmärtää asiakkaan tilannetta kuitenkin säilyttäen ammatillinen asenne ja työote, edistää vuorovaikutusta ja hyvää yhteistyötä viranomaisen kanssa kansalaisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi
4. Työolosuhteet (fyysiset ja henkiset olosuhteet, esim. henkinen kuormittavuus)	tärkeää omata stressinsietokykyä, henkisen kuormittavuuden kestämistä, puolueettomuutta, joustavuutta työtehtävissä ja työajassa, ennakkointikykyä, itsensä ajan tasalla pitämistä ja jatkuvaa kehittämistä ja kouluttamista

Asiakkaan ohjaamisen näkökulmasta kaikissa näissä neljässä osa-alueessa (taulukko 1) on kerätyn tiedon mukaan samoja elementtejä suhteessa asiakkaisiin, mutta eri näkökulmasta katsottuna.

Palveluihin ohjauksen suunnat sovittelussa (kuva 2) näyttävät sovittelun ohjaajan työn monipuolisuuden ja kerroksisuuden. Asian katsotaan olevan sovitteluprosessissa siitä alkaen, kun toimistossa on ensin arvioitu asian soveltuvuus sovitteluun ja asiakkaat ovat antaneet sovittelun ohjaajalle suostumuksensa sovitteluun. Sini-nen nuoli kuvaa sovittelun ohjaajan ja sovittelijan välistä ohjaussuhdetta. Harvoin sovittelija suoraan ohjaa asiakasta ja tämä tapahtuu ohjaajan ohjauksessa. Sovittelija yleensä tiedottaa ja informoi.



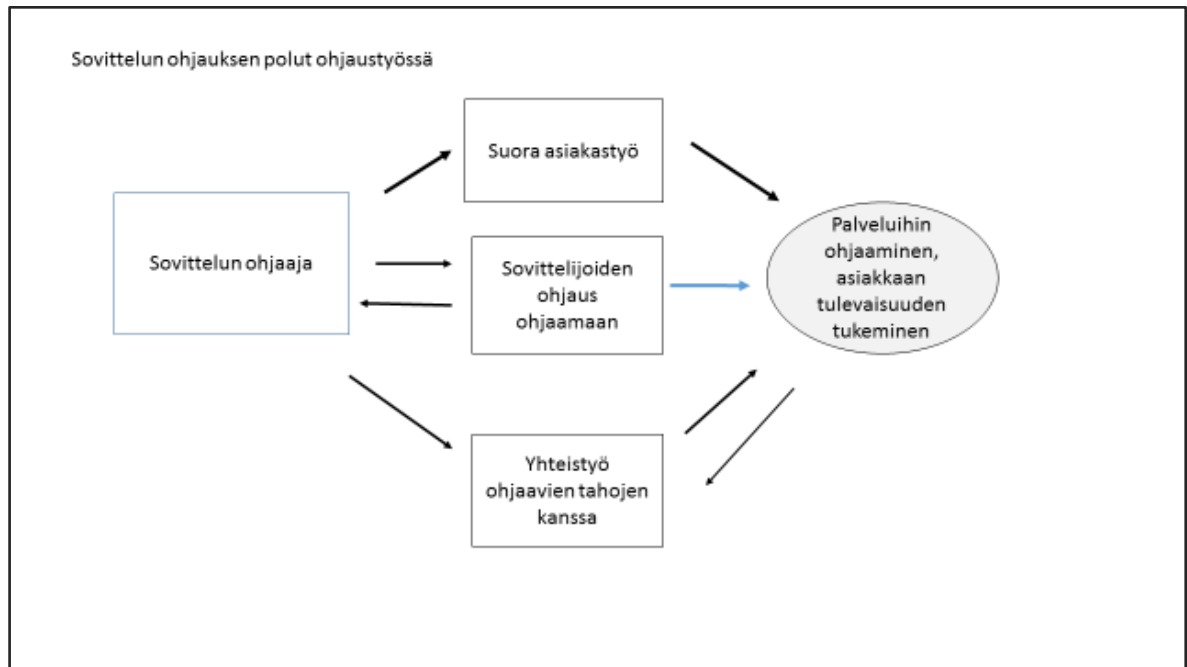
Kuva 2. Palveluihin ohjauksen suunnat sovittelussa.

Tavoitteena on asiakkaan ohjaaminen hänen haluamiinsa ja tarvitsemiinsa palveluihin, jotka tukevat häntä elämässä eteenpäin. Tuki- ja jatkopalveluja, joihin ohjataan (kuva 2), ovat oikeusapupalvelut, monet julkiset ja yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut sekä seurakunnan tarjoamat palvelut. Nämä sisältävät paljon erilaisia mahdollisuuksia.

Sovittelulain mukaan sovittelijan tehtävänä on antaa osapuolille tietoa saatavissa olevasta oikeusavusta ja muista palveluista. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että sovittelun ohjaajan on myös varmistettava, että asiakas saa tarvittavan tiedon palveluista, joita asiakas omassa tilanteessaan voisi tarvita. Tämä edellyttää sitä, että sovittelun ohjaajan on myös varmistettava, että sovittelijatkin tarvittaessa pystyvät ja sovittelutilanteessa antavat tarvittavat tiedot palveluista tai ohjaavat niin, että ohjaajalle tulee mahdollisuus palata asiaan. (Sovittelulaki 1051/2005 17. §:n 4. kohta.)

Asiakkaiden henkilökohtainen ohjaaminen sekä vapaaehtoisten sovittelijoiden ohjaaminen ohjaamaan tuovat työhön haastetta ja kerroksisuutta. Ohjaustyössä on

näkyvissä kolme ulottuvuutta, suora asiakastyö, sovittelijoiden ohjaaminen ohjaamaan sekä yhteistyö ohjaavien tahojen kanssa. (Kuva 3.)



Kuva 3. Sovittelun ohjauksen polut ohjaustyössä (mukaillen Hirvonen 2015, 14)

Työmenetelmät ovat toistettavissa olevia vakiintuneita työtapoja ja toimintoja, joiden kokonaisuudesta muodostuu menetelmä. Työmenetelmien vakiintuminen sovittelutyössä tarkoittaa ammattikunnan sisällä käytännön kokemuksen, käytäntötiedon ja alan tutkimustiedon avulla vakiintuneilta käsityksiltä tukea antavista ja tavoitteellisista käytännöistä. (Hirvonen 2015, 18 - 19.)

4 RESTORATIIVISEN OIKEUDEN JA MENETTELYN NÄKÖKULMA

Sovittelupalvelu pohjautuu nimenomaan restoratiivisen oikeuden ideologiaan. Restoratiivisesta oikeudesta usein käytetään Suomessa nimitystä korjaava oikeus, joka on lanseerattu jo 1990-luvun alussa käsitteenä kansainväliselle oikeusfoorumille. (Iivari 2010, 59.) Korjaavan oikeuden periaatteet olivat myös suomalaisen sovittelun keskeisinä periaatteina lain valmistelussa. Käytännössä nämä periaatteet ovat vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, osallisuus, turvallisuus, puolueettomuus ja oikeudenmukaisuus. (Flinck 2013, 8.)

Elonheimo (2010) keskittyi rikollisuuden taustatekijöihin ja sovitteluun ja nosti uudelleen jo Flinckin ja livarin 2004 esille tuoman ajatuksen, että sovittelua voitaisiin enemmänkin käyttää palveluun ohjauksen välineenä, ”katsastusasemana”, jossa niin rikoksentekijän kuin uhrinkin tarpeet voitaisiin arvioida ja ohjata heidät sopiviin jatkopalveluihin. (Elonheimo 2010, 69; Flinck & livari 2004.)

Sovittelutoiminnan kehittämisohjelmassa mainitaan, että korjaavassa oikeudessa korostuvat rikosten ja riitojen ratkaisuisa yhteisöllisyyttä tukevat ja aineellisia vahinkoja ja henkisiä haittoja korjaavat käsittelytavat. Ideana on palauttaa konflikti alkuperäiselle tasolle, käsitellä asiaa ja pyrkiä löytämään ratkaisuja. Prosessin fokus on tulevaisuuteen suuntautuminen. (Sovittelutoiminnan kehittämisohjelma 2016 - 2020.)

Sovittelussa keskeisiä periaatteita ovat vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, osallisuus, turvallisuus, puolueettomuus ja oikeudenmukaisuus. Työkäytännöissä korostuvat myös vastuunotto, tasavertainen vuoropuhelu ja ihmisiä kunnioittava kohtaaminen, joiden tavoitteena on inhimillinen, joustava ja osapuolten aktiivisuuteen perustuva toiminta. (Flinck 2013, 18.) Sovittelu on osapuolten tarpeista lähtevää palvelua, jonka periaatteet ovat yhdenmukaiset korjaavan oikeuden ja sovittelulakiin kirjattujen arvojen ja periaatteiden kanssa. (Flinck 2013, 54.)

Restoratiivisen eli korjaavan oikeuden teorian periaatteita ovat (Flinck 2013, 17 - 18; Elonheimo 2004, 181 - 183; Pranis 2009, 59 - 74)

- huomio ihmiseen kokonaisuutena
- asianosaiset asiantuntijoita omassa asiassaan
- ongelmakeskeisyys ja rehabilitaatio
- aineellisten, henkisten ja ihmissuhteisiin liittyvien vahinkojen korjaaminen
- vastuunotto
- menettelyn ja ratkaisujen oikeudenmukaisuus
- vapaa ja avoin dialogi
- tunteiden ilmaiseminen

- moraalinen oppiminen
- yhteisöllisyys ja tukihenkilöt
- terveiden ihmissuhteiden vahvistaminen
- siltojen rakentaminen eri kulttuuri- ja ikäryhmien ja sukupuolten välillä
- luovien ratkaisujen etsiminen
- win-win – molempia osapuolia ja yhteiskuntaa hyödyntävät lopputulokset

Sovittelussa yksittäisen konfliktin taustalla olevia perusongelmia pyritään ratkaisemaan ohjaamalla osapuolet erilaisten jatko- ja tukipalvelujen piiriin, joita ovat muun muassa erilaiset sosiaali- ja terveyspalvelut, rikosuhripäivystys, oikeusapujne. (Elonheimo 2004, 181–182; Iivari 2010, 23.) Arvojen ja niistä johdettujen periaatteiden huomioiminen asiakastilanteessa helpottaa ristiriitojen käsittelyä ja vahvistaa ihmisen omanarvontuntoa ja muutosajattelua. (Flinck 2013, 17.)

Professori Poikela näkee, että kokonaisuudessaan restoratiivisuus -käsitteeseen liittyy myös vahvasti ihmisten ja ympäristön välinen suhde. Hän perustaa sen ajatukselle, että kriisitilanteista elpymistä ja palautumista varten ihmisen oletetaan hakeutuvan olosuhteisiin, joissa se on mahdollista. Ohjauksen vastaanottamiseen vaikuttaa tieto, merkitys ja tunne. (Poikela 2010, 224 – 233.)

Jokainen sovittelupalvelussa toimiva työntekijä tai vapaaehtoinen sovittelija on vastuussa hyvän palvelun, korjaavan oikeuden ja sovittelulain periaatteiden toteutumisesta. Tähän kuuluu vahvasti ystävällisyys, asiantuntevuus, luotettavuus, rehellisyys, palveluhalukkuus ja kuuntelemisen taito sekä joustavuus ja joutuisuus. Huomiota kiinnitetään siis myös prosessiin, että ihmiselle jää tarvittaessa valmistautumisaikaa, mutta myös, ettei asiaa pitkitettäisi suotta. (Flinck 2013, 54.)

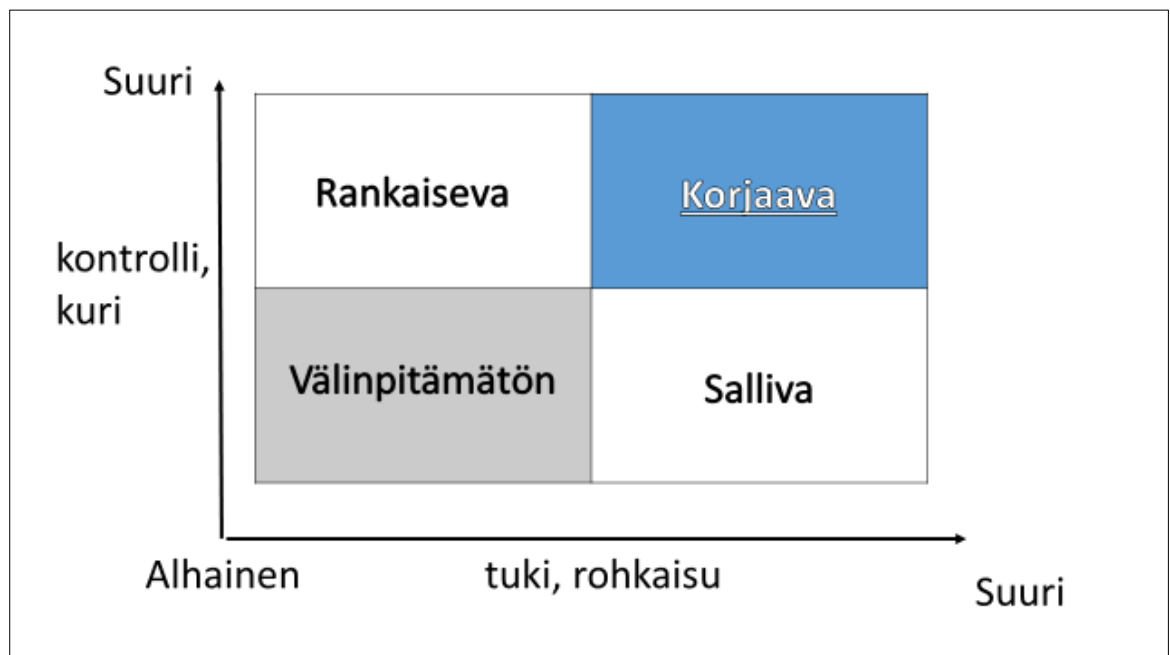
Hyvä palvelu toteutuu sovittelun ammattihenkilöstön, sovittelijakollegoiden sekä palveluverkoston yhteistyötahojen keskinäisessä vuorovaikutuksessa (Flinck 2013, 54). Restoratiivisessa menettelyssä on tilaa myös pyrkimyksille ratkaistaan myös yksittäisen konfliktin taustalla olevia perusongelmia asiakkaan näin

halutessa. Tässä näkyy sovittelupalvelun mahdollisuus, että tarvittaessa asianosaiset voidaan ohjata erilaisten sosiaali- ja terveysten palvelujen ääreen. (Elonheimo 2004, 183.)

Restoratiivisuudessa yhdistyvät sekä suuri ohjaus että suuri tuki, ja se toteutuu parhaiten tekemällä yhteistyötä ihmisten, yhteisöjen ja viranomaisien kanssa. Ei hyväksytä tehtyjä rikkomuksia tai väärinkäytöksiä, mutta ihmistä kuitenkin tuetaan ja arvostetaan ihmisenä, yksilönä, kuntalaisena sekä yhteisön jäsenenä.

(McCold & Wachtel 2003; Wachtel 2016; Gellin 2011.)

Sosiaalisen tuen ikkuna tuen ja kontrollin suhteesta toisiinsa (kuva 4) on käsite, jota sovelletaan maailmalla jo laajasti. Se on nelikenttä, jonka mukaan kuri muodostuu kontrollin ja tuen suhteesta sosiaalisten normien ja käyttäytymisen rajapinnoilla. Jos tukea on vähän ja kontrollia paljon tai tukea paljon mutta kontrollia vähän, se ei välttämättä tuota toivottavaa lopputulosta ihmisen elämässä eikä yhteiskunnallisestikaan. (McCold & Wachtel, 2003, Wachtel 2016; Gellin 2011.)



Kuva 4. Sosiaalisen tuen ikkuna tuen ja kontrollin suhteesta (mukaillen McCold & Wachtel 2003; Wachtel 2016.)

Perinteinen ratkaisukeskeinen kurinpito perustuu vahvaan kontrolliin ja liian vähäiseen tukeen kun taas suuresti salliva käytäntö perustuu kontrolloimattomuuteen ja lempeään tukemiseen ilman rajoja. Tukea ja kontrollia sopivassa suhteessa johtaa parhaimmillaan kohti restoratiivista yhteistyötä. (McCold & Wachtel, 2003; Wachtel 2016)

Myös vertaissovittelutoiminnan kehittäjä ja kouluttaja, kasvatustieteilijä Maija Gellin on tuonut sosiaalisen kurinpidon nelikenttäajatus esille soveltaen sitä nimenomaan lasten ja nuorten koulusovittelun maailmaan. Restoratiiviset käytännöt kehittävät ennakoivasti ihmissuhteita oppilaiden ja koko kouluhenkilökunnan välillä. Väärin käyttäytymisen tapahtuessa rankaisun sijaan restoratiiviset käytännöt osallistavat ja vastuuttavat oppilaita. (Gellin 2011, 18.)

Tuen ja kontrollin suhde -nelikenttää voi käyttää eri tilanteissa itsereflektion välineenä. Nelikenttää voivat hyödyntää sovittelijat ja sovittelun ohjaajat asiakkaalle annetun tuen riittävyyden tarkistelussa. (vrt. Gellin 2011; Resto 2016.)

5 ASIAKKAAN OSALLISUUS JA TOIMIJUUS SOVITTELUSSA

Asian sovitteluun ottamisessa on omat kriteerinsä. Sovittelu ei ole automaatti, jos virallinen taho tai asiakas itse asian tuo sovitteluun. Asiakkaan tulee ymmärtää sovittelun ja siihen liittyvien ratkaisujen merkitys. Jos osapuolten kyvystä ymmärtää asian merkitys ei saada riittävää selvyyttä, sovittelua ei tulisi aloittaa. Asiakas on itse avainasemassa, oli hän sitten asianomistaja, kärsinyt osapuoli, riidan osallinen tai tekijä. Asemalla ei ole väliä kriteerien tarkistelussa. (Flinck 2013, 91; Hallituksen esitys 2005.)

Sovittelun ohjaajan työnkuvaan kuuluu tarkistaa ja miettiä kriteerien täyttymistä. Mikäli kriteerit eivät täyty, sovittelupalvelua ei voida tarjota ja asiakkaat ohjataan sellaiselle taholle, joka siinä tilanteessa pystyy häntä auttamaan. Asiakkaan halutessa sovittelua myöhemmin, kun/jos kriteerit täyttyvät, sovittelu voidaan aloittaa

uudelleen. Mikäli asia ei sovellu sovitteluun, myöskään siihen liittyvää vahingonkorvausta ei voida sovittaa ja on tärkeää ohjata asiakasta eteenpäin. (Flinck 2013, 92 - 93; Sovittelulaki 1051/2005 2. §.)

Sovittelussa osapuolten tulee itse olla mukana prosessissa koko ajan. Osapuolet itse voivat päättää, haluavatko he osallistua sovitteluun, haluavatko lopettaa sovittelun, mitkä näkökulmat ovat keskeisiä, mikä ratkaisu on paras ja mitä tarvitaan, että asia olisi sovittavissa ja haluavatko he sopia. (Ervasti & Nylund 2014, 309.) Sovittelijoiden tehtävä on tukea osapuolten tavoitteleman muutoksen alkamista ja etsiä yhdessä osapuolten kanssa keinoja muutoksen tueksi. Osapuolten itse luomat tai valitsevat ratkaisut synnyttävät kokemuksen osallisuudesta ja näin haastavat omaan toimijuuteen koko prosessin ajan. Ratkaisuihin myös sitoudutaan paremmin, kun ne ovat omia. (Flinck 2013, 22.)

Sovittelussa asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen mahdollistuu asiakkaiden tasapuolisessa kuulemisessa välittämättä osapuolten erilaisista näkemyksistä asiassa. Mahdollista on auttaa osapuolia konfliktista ja tapahtuneesta toipumisesta. Keinoina eteenpäin selviytymisessä on antaa tietoa, neuvoa, ohjausta erilaista tuki- ja jatkopalvelumahdollisuuksista. (Flinck 2013, 22 - 23.)

5.1 Ohjaus asiakkaan omaan osallisuuteen ja toimijuuteen

Ohjaus on yksinkertaistettuna käytännöllisen opastuksen antamista sekä ohjauksen alaisena toimimista. Toimintatapoja lähestytään tilanteesta riippuen monien teorioiden kautta, muun muassa vuorovaikutusteorioiden, persoonallisuus-, oppimis- ja käyttäytymisteorioiden, terveystieteiden teorioiden, organisaatioteorioiden ja ryhmädynaamisten teorioiden kautta. Varsinkin sosiaali- ja terveysalalla ohjaamisen nähdään hyvinkin paljon olevan sidoksissa olemassa olevien lakien, ammattikäytänteiden ja suositus-, opas- ja ohjelmaluonteisten asiakirjojen määrittelyyn. (Vänskä ym. 2011, 16.)

Organisaatiot luovat puitteet asiakastyölle ja ohjaamiselle työssä. Ohjaajan käsitys omasta perustehtävästään on kaiken toiminnan perusta. Ammattilaisen ohjaustoimintaa helpottaa, että hän tunnistaa omat ohjaukselliset lähestymistapansa ja arvonsa. Tärkeää on myös tunnistaa itselle sopivat ohjausmenetelmät ja oma tapansa kohdata asiakas. (Vänskä ym. 2011, 9)

Aikaisemmat kokemukset vaikuttavat siihen, miten ihminen mieluiten ottaa vastaan tietoa ja ohjausta sekä millaisista tilanteista pitää. Ihmisillä on hiljaista tietoa mieltämisen ja oppimisen tavoistaan. Emme voi olettaa, että ihmiset toimivat samalla tavalla ja heille kävisi samanlainen ohjaaminen. (Poikela 2010, 233.)

Ohjauksessa tavoitteenasettelua voidaan lähestyä vuorovaikutuksen tuotteena ja jokainen vuorovaikutustilanteeseen osallistuja asettaa tavoitteita myös itse. Tavoite käsitteenä ajatellaan kohteeksi tai asioiden tilaksi, johon pyritään ja joka edellyttää aina jonkinlaista toiminnan järjestelyä ja motivaatiota. Ihmisten omat toimintastrategia-ajattelun erilaisuus vaikuttaa siihen, miten ihmiset asettavat tavoitteitaan. (Vänskä ym. 2011, 109 - 110.)

Sovittelussa osallisuuden ja toimijuuden tukeminen perustuu sovittelun restoratiivisen oikeuden taustateoriaan ja muun muassa Nils Christien ajatukseen siitä, että konfliktit ovat ihmisen omaa omaisuutta ja ihminen löytää siihen itse itselle hyväksyttävän ja parhaimman ratkaisun. Oikeusjärjestelmän intressit ovat erilaiset kuin ihmisen. Ihmisten omat tarpeet ovat lähtökohta. Vain ihmisen kuulluksi tuleminen tunteella ja omalla sitoutumisella on vaikuttavuutta tulevaisuuteen, muun muassa uusintarikollisuuteen ja palautumiseen yhteisöllisyyteen takaisin. (Christie 1977.)

Sovittelussa tuetaan koko prosessin ajan asiakkaan haluamia muutoksia elämässään ja keskustellaan hänen tarpeistaan, toiveistaan ja niistä keinoista, joihin hän olisi valmis sitoutumaan muutoksen aikaansaamiseksi. Käytännössä ohjausta tuki- ja jatkopalveluihin tapahtuu ensimmäisestä yhteydenotosta asian seurannan

loppumiseen saakka tarvittaessa ammattihenkilön tai ammattihenkilön ohjauksessa olevan sovittelijan avustuksella. Sovittelija on koko prosessin ajan jatkuvassa ohjaussuhteessa sovittelun ohjaajaan. (Flinck 2013, 93 - 96.)

5.1.1 Ohjauksen ja neuvonnan periaatteet sovittelussa

”Opas rikosten ja riitojen sovitteluun” -kirjaan, joka on myös vapaaehtoisten sovittelijoiden koulutusmateriaalia, Flinck (2013, 33) on koonnut ohjauksen ja neuvonnan periaatteita. Niitä ovat

- toisen ihmisen kunnioittaminen ja korjaavan oikeuden arvot ja periaatteet
- ohjaus ja neuvonta vastavuoroisena dialogina niin sovittelun osapuolien ja muiden sovitteluun osallistuvien kuin vapaaehtoissovittelijoiden ja ammattihenkilöstön kesken
- osapuolten tarpeet lähtökohtana
- ystävällisyys
- puolueettomuus
- luottamuksellisuus ja rehellisyys
- avoimuus ja kannustavuus
- motivoiminen ja muutoksen tukeminen
- voimavarojen huomioon ottaminen
- itsemääräämisoikeuden tukeminen ja palauttaminen.

Sovittelun ohjaajat ohjaavat ja neuvovat sovittelijoita, sovittelun osapuolia ja muita sovitteluun osallistuvia sekä myös yhteistyöverkoston toimijoita sovitteluun liittyvissä asioissa. Ohjaus on yksi oleellinen osa sovittelupalvelua ja sovittelua. Asiakkaiden tuki- ja jatkopalveluiden ohjaamisen näkökulmasta sovittelun ohjaajat tekevät yhteistyötä eri palveluita tuottavien tahojen kanssa, ja näin ollen sovittelupalveluiden tulisi olla osa moniammatillista auttamis-, viranomais- ja palveluverkostoa. (Flinck 2013, 30 - 31.)

5.1.2 Ohjaus ja neuvonta vastavuoroisena dialogina

Sovittelussa ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutus perustuvat dialogiin (Flinck 2013, 71). Dialogi sovittelussa tarkoittaa ihmisen kunnioittavaa kohtaamista, kuuntelevaa keskustelua, ihmisten välistä vuoropuhelua niin, että asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi koko sovitteluprosessin ajan. Ohjaaminen tuki- ja jatkopalveluihin on osa sovitteluprosessia, jota voidaan tarkistella koko prosessin ajan. (Ikonen ym. 2013.)

Kaarina Mönkkönen (2007) on tuonut esille, että merkittävät kokemukset ja oivallukset tapahtuvat ihmissuhteissa eli ihmisten ”välissä” ja silloin ihminen on hyvin haavoittuvainen. Jokainen tuo vuorovaikutukseensa oman historiansa, kulttuurinsa ja ne uskomukset, jotka ovat hänelle totta ja vaikka puhutaan vain asioista, ihmisten tavat katsoa niitä ovat hyvin erilaisia. (Mönkkönen 2007, 16.)

Sovitteluprosessi on dialogista, kun siinä luodaan sovittelijoiden avustuksella luotamuksellinen ilmapiiri sekä kysyvä ja vastaava ja moniääninen vuorovaikutustilanne. Sovittelija tukee ja kannustaa osapuolia sovitteluprosessin aikana etsimään tarkoituksenmukaisia ja heille riittävän hyviä ratkaisuja. (Ikonen ym. 2013; Flinck 2013, 71.) Tässä prosessissa on tärkeää kuulla ja nähdä myös yksittäisen henkilön tilannetta koko prosessin ajan. Dialoginen asiakastyö perustuu oletukseen, että vuorovaikutuksessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilannetta ja etsivät asiaan ratkaisua. (Mönkkönen 2007, 18.)

Dialogisuus ei koskaan ole vain tekniikka. Se on kehittyvä asenne ja ammatillista tietoista toimintaa, joka parhaimmillaan muuttaa, rikastuttaa ja avartaa työntekijän persoonallisuutta. Dialogisuus itsessään tarkoittaa yhdessä ajattelemisen tilaa. (Väisänen ym. 2009, 9 -11.) Dialogissa synnytetään tila, jossa hyväksytään, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä eikä kenenkään näkemys voi olla kokonainen totuus. Sovittelussa dialogin tavoitteena on tuottaa uusi ymmärrys, joka toimii perustana myöhemmälle ajattelulle. Dialogista sanotaan, että se on korjaavan oikeuden ydin. (Flinck 2013, 71.)

Sovittelun ammattihenkilöstöä sekä sovittelijoita on koulutettu kymmenen vuoden aikana erilaisiin vuorovaikutuksellisiin menetelmiin ja niihin perustuviin työotteisiin sekä niiden soveltamiseen. Ratkaisukeskeisellä, voimavarakeskeisellä ja varsinkin dialogisella työotteella on ollut suuri osuus koulutuksien sisällöissä. Kouluttajina ovat toimineet monet asiantuntijat, muun muassa TtT, kehittämispäällikkö Aune Flinck; tutkimuspäällikkö, dosentti Juhani Iivari; sosiaalityöntekijä, psykoterapeutti (VET), työnohjaaja Pekka Holm; teologi, opettaja, työnohjaaja Lassi Pruuki; YTT, yliopistolehtori, työtiimien valmentaja Kaarina Mönkkönen; PsT, työnohjaaja, perheterapeuttikouluttaja Kauko Haarakangas; sosiaalityöntekijä, työyhteisökouluttaja, työnohjaaja, kirjailija Antti Särkelä.

Ajatuksellisesti kouluttamisen pohjalla on menetelmällinen avoimuus ja oppimisvalmiuksien ylläpitäminen uusiin menetelmiin tutustumalla, niitä kokeilemalla, kehittämällä ja arvioimalla, mikä vahvistaa ammattikäytäntöjen muotoutumista (Hirvonen 2015, 24). Se, että menetelmän vaikuttavuutta voitaisiin arvioida, täytyy sen olla vakiintunut käytäntö. Jokaisella työpaikalla omaksuttu työorientaatio ja ihmiskäsitys heijastuvat työtapoihin. Siitä muodostuu jokaisen oman työn menetelmällinen pohja. (Hirvonen 2015, 25.) Vasta kyky kytkeä soveltamansa työmenetelmät osaksi laajempaa kokonaisuutta vie ammatillista työtä asiakastyön tietojen ja taitojen hallinnasta kohti metodista työskentelyä (Hirvonen 2015, 19).

Rikokseen tai riitaan liittyy ikäviä kokemuksia ja kipeitä tunteita. Osapuolten ei ole aina helppo hyväksyä heille vaikeiden asioiden käsittelyä, saati sitten vieraan ihmisen väliintuloa, vaikka he tunnustaisivatkin avun ja tuen tarpeen. Sovittelussa käytettäviä menettelytapoja ei ole rajattu mitenkään, mutta koko ajan sovittelutoiminnan perustana oleva asiakkaan vapaaehtoinen osallistuminen ohjaa ja vaikuttaa siihen. Asiakas voi vapaaehtoisesti valita, miten hän haluaa asiaansa hoidettavan. (Flinck 2013, 72.)

Palveluihin ohjaamisen menettelytapojen ja keinojen tavoitteena on edistää avointa vuoropuhelua. Keskustelun tavoite on olla aktiivista, vapaaehtoista, vastavuoroista ja toista ihmistä kunnioittavaa. Näitä edistäviä menettelytapoja ovat

ohjaukseen liittyen esimerkiksi vuoropuhelu ja vuorokuuntelu; ollaan uteliaita kunkin osapuolen rakentamia merkityksiä kohtaan ja tuetaan tulevaa kohtaamista tarkentavien kysymysten kautta. Dialogisen vuoropuhelun tarkoituksena on löytää osapuolten haluamia muutostavoitteita ja keinoja niiden saavuttamiseksi. (Flinck 2013, 72 - 73.)

Kuunteleminen asiakaskontaktissa tulee tärkeämmäksi kuin neuvojen antaminen. Kuunteleminen ei kuitenkaan tarkoita, että hyväksyisi aina toisen toiminnan, vaatimukset tai motiivit. Ohjauskeskustelun on tarkoitus olla turvallisuutta luovaa ja pyrkiä vähentämään ahdistusta ja pelkoa. (Flinck 2013, 73.) Dialogisia muita keinoja on muun muassa suora huolen puheeksi ottaminen, ennakoitidialoginen muistelu sovellettuna asiakastyöhön ja kumppanuusdialogi sovellettuna asiakastyöhön. (Varhainen avoin yhteistoiminta ja dialogiset menetelmät s.a.)

Asiakaskohtaamiset voivat olla myös haastavia, ja silloin varsinkin suorat restoratiiviset kysymykset voivat olla avuksi tilanteessa. Nämä kysymyksiä voi olla esimerkiksi epäilylle ”Mitä olet ajatellut ja tuntenut tapahtuman jälkeen? Mitä tunsit silloin?” ”Mitä ajattelit silloin?” ”Keihin se on vaikuttanut?” ”Millä tavoin?” ”Mitä itse ehdottaisit tapahtuneen korjaamiseksi?”. Myös kysymyksiä kärsineelle osapuolelle ”Mitä ajattelit, kun tajusit, mitä oli tapahtunut?” ”Miten tapahtumat ovat vaikuttaneet sinuun ja muihin ihmisiin?” ”Mikä on ollut sinulle vaikeinta?” ”Mitä mielestäsi pitää tapahtua, että asiat korjaantuvat?” voivat auttaa palveluihin ohjaamisen näkökulmasta. (Flinck 2013, 84.)

Suoria restoratiivisia teemoihin perustuvia kysymyksiä sisältää myös kasvatustieteilijä Maija Gellinin kouluihin tuoma Versosovittelumalli, joka on myös Euroopassa tunnustettu. Sovittelun ammattihenkilöstöä on koulutettu ”Restoratiivisen sovittelun sanoitus ja ohjaus” -koulutuksessa restoratiivisiin teemoihin, joita käytetään prosessinomaisesti edeten. Etenemällä näin tulevat kaikki tarvittavat viisi osa-aluetta huomioitua asiakkaan sovitteluprosessissa. (Gellin 2016.)

5.2 Palveluohjauksen näkökulma palveluihin ohjauksessa

Palveluihin ohjaaminen kuuluu siis osana sovitteluprosessiin. Sitä ei kuitenkaan ole aikaisemmin määriteltä eikä tarkasteltu sovittelupalvelussa millään tavalla palveluohjauksen määritelmien ja tasojen kautta. Palveluohjauksen määritelmä riippuu siitä, halutaanko kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmässä, palveluohjaajan toimintaa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi ja asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi vai toimintaa asiakkaan elämismaailman ja viranomaisten ja viranomaisten systeemimaailman rajavyöhykkeessä. Yhteistä kaikille on, että asiakas on päämies eli toimeksiantaja. Lyhyesti sanottuna palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjauksesta yleisesti Suomen palveluohjausyhdistys on sitä mieltä, että sille on olemassa erilaisia määritelmiä ja se saa erilaisia painotuksia asiakkaasta ja asiakasryhmästä riippuen. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etua korostavasta näkökulmasta palveluohjaus taipuu aina juuri tarvittavaan muotoon. (Suomen palveluohjausyhdistys s.a.)

Palveluohjauksen toteutuminen vaatii koko palveluorganisaation sitoutumista asiakaslähtöisen työn perusarvoihin, joita ovat asiakkaan oma valinta, itsemääräämisoikeus, asiakkaan perheen ja ympäristön korostaminen ja asiakkaan osallistuminen omaan lähiyhteisöönsä sekä asiakkaan integroituminen yhteiskuntaan ja kunnioituksen takaisin saaminen. Tällaiset arvot muuttavat yleistä valtasuhdetta ja asiakkaista tulee subjekteja. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 80; Flinck 2013, 28.)

Palveluohjauksen perusajatuksesta nousevia työtapoja on kolmenlaisia (taulukko 2).

Taulukko 2. Palveluohjauksen työtapoja. (Suominen & Tuominen 2007, 16.)

Varsinainen palveluohjaus	<i>Asiakkaan ja työntekijän tiivistä yhteistyötä, ei viranomaisvaltaa asiakkaaseen</i>
Palveluohjauksellinen työote	<i>Palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaisesti.</i>
Konsultoiva tai neuvova ote	<i>Asiakasta autetaan jonkin tietyn rajatun ongelman ratkaisemisessa.</i>

Usein palveluohjaus nähdään ennalta määrättyä prosessina, joka toimisi saman kaavan mukaan. Palveluohjausprosessin tarkka määrittäminen ja sen noudattaminen saattavat olla haitta siinä suhteessa, ettei asiakas itse voi vaikuttaa toiminnan sisältöön tai prosessin kulkuun. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Palveluohjauksessa pyritään mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Tämä tarkoittaa asiakkaan oman toimintakyvyn vahvistamista niin, että päämäärä on hänen roolinsa vahvistamista omaa elämää koskevassa päätöksenteossa ja hänen siirtymisensä oman elämän keskeiseksi toimijaksi. Toimintaa voidaan kutsua myös asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi ja voimaannuttamiseksi. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Jos organisaation perusarvot ovat ristiriidassa palvelujen organisoinnin, toteuttamisen, henkilöstöresurssoinnin ja rahoituksen kanssa, voidaan nähdä taustalla organisaation näkökulmasta ja sen tarpeista lähteviä toimintakäytäntöjä. Näitä ovat säästokeskisyys, taloudellinen mitattavuus, toimiva tilastointi, vahvan johtamisen kulttuuri ja kyky tuottaa palvelupaketteja ja niin sanottuja monistettuja palveluita, jotka näyttäytyvät asiakkaille samanlaisina. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 80.)

Jos tavoitteena on apua tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisen ja toimintavoi-
man ja yhteisöllisen osallistumisen vahvistaminen, löytyy organisaatiosta yhtei-
nen missio ja toiminta-ajatus, avoimuus itsearvioinnille ja muutokselle sekä pyrki-
mys oppia toisiltaan. Lisäksi vallitsee oletus, että jokainen organisaatio on oman-
laisensa eikä sen luovuudelle tarvita erillistä valtuutusta. Organisaatio on valmis
hyötymään myös työntekijöidensä vahvuuksista. Sillä on sitoutunut ja huolehtiva
johtaminen. Huolta kannetaan enemmän siitä, mitä organisaatiossa tehdään, kuin
siitä miltä se näyttää tilastoissa ja paperilla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 81.)

Palveluohjauksessa on erityisesti kyse yhteisestä matkasta, jossa asiakas on
oman elämänsä asiantuntija ja ammattilainen vuorovaikutuksen specialisti. Mi-
tään näkyvää käsikirjoitusta ei ole ennalta laadittu yhteiselle matkalle. Matkan ai-
kana pyritään pikemminkin uusien näkökulmien ja kysymysten kautta löytämään
vastauksia ja hyviä ratkaisuja. Asiakkaan ja työntekijän välinen dialoginen suhde
voi olla väline, jonka avulla muutostyö mahdollistuu. Dialogisessa suhteessa on
enemmän kyse kumppanuudesta kuin perinteisestä työntekijä-asiakassuhteesta.
Dialogisuus on yhdessä ajattelemista perustuen puheen ja kuuntelun erottami-
seen ja ennen kaikkea se on hitaasti etenemistä. (Suominen & Tuominen 2007,
79 - 80.)

6 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämä opinnäytetyö tuo sovittelun ohjaajan työtä näkyväksi nimenomaan tuki- ja
jatkopalveluihin ohjaamisen osalta. Tässä on kartoitettu nykytilannetta, mihin pal-
veluihin asiakkaita ohjataan, esiintyykö palveluihin ohjaamisessa minkälaisia si-
donnaisuuksia sekä minkälaisilla menetelmillä, työotteilla ja toimintamalleilla oh-
jausta tehdään. Lisäksi opinnäytetyö pyrkii vastaamaan siihen, onko suurella
määrällä palveluntuottajia ja erilaisilla taustaorganisaatioilla merkitystä tai vaiku-
tusta asiakkaan saamaan palveluun. Samalla haastatteluista saa nostetuksi tuki-
ja jatkopalveluihin ohjaamiseen liittyviä kehittämistarpeita. Keskeisiä käsitteitä
ovat restoratiivinen oikeus, osallisuus ja toimijuus, palveluihin ohjaus ja palve-
luohjaus.

Tutkimuskysymykset keskittyvät sovittelun ohjaajan työn kehittämiseen ja näkyväksi tekemiseen. Sovittelulaki on määritellyt yhdeksi sovittelijan tehtäväksi asiakkaan ohjaamisen tuki- ja jatkopalveluihin. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, onko se sitä ja jos on, niin miten sitä toteutetaan ja mitä se on.

Tutkimuksen kolme pääkysymystä, joihin on haettu vastauksia teemahaastatteluilla, ovat

1. Mikä on sovittelupalvelussa palveluihin ohjaamisen nykytilanne?
2. Mihin sovittelupalvelussa palveluihin ohjaaminen on sidoksissa?
3. Mitä käytäntöjä ja menetelmiä ohjaajat käyttävät työssään asiakkaan ohjaamisessa erilaisiin palveluihin?

Ensimmäisellä kysymyksellä selvitetään tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisen nykytilanne. Palveluihin ohjaamisen nykytilanteen kartoitus on tärkeä osa tätä työtä. Haastattelussa esiin tulevat esimerkit valaisevat mahdollisesti työtä käytännössä sekä tarkistellussa sen suhdetta ihmisen osallisuuden ja toimijuuden tukemisessa. Tässä osiossa tarkastellaan sitä, onko tuki- ja jatkopalveluihin ohjauksessa kyse palveluihin ohjauksesta vai palveluohjauksesta. Myös esiin tulleita haasteita on mahdollisuus kartoittaa ja nostaa esille.

Koska julkisia toimintoja usein säädellään muun muassa lainsäädännöllä, ohjeistuksilla ja suosituksilla, tässä kehittämistyössä toisen kysymyksen kohteena ovat erilaiset toimintaa ohjaavat sidokset. Sen kautta tarkistellaan lakisääteisenä julkisena palveluna sidonnaisuuksia eri lakeihin, julkaisuihin, ohjeisiin ja säädöksiin sekä myös sitä, onko palveluntuottajaorganisaatiolla merkitystä ohjauksellisiin asioihin.

Kolmas kohta antaa mahdollisuuden koota sovittelun ohjaajan työssään asiakaspalvelussa ja sovittelijoiden ohjauksessa käyttämiä hyviä työmenetelmiä ja -käytäntöjä asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämiseksi ja lisäämiseksi. Tämä tarkoittaa myös, että koonnilla on mahdollisuus löytää sovittelun ohjaajille

uusia yhteisiä työkaluja ja hyviä käytäntöjä, joita voi hyödyntää tasapuolisen ja laadukkaan palvelun takaamiseksi koko maassa.

7 TUTKIMUSMENETELMÄ JA OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tarkoituksena on sovittelun ohjaajille suunnatulla teemahaastattelulla mahdollistaa sovittelun ohjaajien työn yhteinen kehittäminen ja etenkin palveluihin ohjaamisen esiin tuominen. Lisäksi on huomioitava myös sovittelijoiden ohjaaminen ja huolehtia, että heillä on tarpeelliset tiedot ja toimintamallit.

Pääkysymyksiin on haettu vastauksia teemahaastattelurungon (liite 2) aihekokonaisuuksien kautta. Teemahaastattelulla saadaan hyvin esille tutkittavien näkökulmia ja yhteistä ääntä kuuluviin. Verrattuna esim. kyselylomakkeeseen, haastattelu on usein motivoivampaa ja keskustelu on vapaamuotoisempaa sekä se tuo mahdollisuuden lisäkysymysten esittämiseen tapaamisessa. Haastattelun avulla saadaan myös kuvaavia esimerkkejä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35 - 36.)

Haastattelujen anonymisuus on turvattu haastattelusitoumuksella (liite 1), jossa haastateltavat varmistavat vapaaehtoisuutensa ja saavat tiedon siitä, että heidän haastattelujaan ei käytetä muussa tilanteissa kuin tässä työssä ja tätä kautta THL:n kehittämistarpeisiin palvelu- ja asiakasprosessityöryhmässä ja sidos- ja viranomaistyöryhmässä. Kenenkään henkilöllisyys ja toimipaikka eivät tule esille.

Aineisto on kerätty nauhoittamalla keskustelut. Näin laajassa työssä tämä on paras ratkaisu, koska on mahdollistettava haastattelutilanteessa sujuva keskustelu. (Kananen 2015b, 156.) Haastattelut on purettu osa kokonaan litteroimalla, osa yleiskielisenä ja osa propositiotasolla litteroimalla. Yleiskielinen litterointi tarkoittaa tekstin muuttamista yleiskielelle, jolloin erilaiset murre sanat tai puhekielen ilmaisut poistetaan, ja propositiotason litteroinnilla tarkoitetaan, että kirjataan ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö. (Kananen 2010a, 59; Kananen 2015b, 161.) Nauhoitteet hävitetään vuoden päästä tämän työn valmistumisesta.

Opinnäytetyön ongelma ja ilmiö eivät ole yksiselitteisiä. Sovittelupalvelun taustalla on restoratiivisen oikeuden ideologia, jonka pohjalta ohjaajan työtä myös tehtäneen. Laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään ilmiötä (Kananen 2010a, 37). Haastattelut, havainnointi ja teoria on otettava huomioon, ja asioita voi tarkastella monesta näkökulmasta. (Kananen 2010a, 76.)

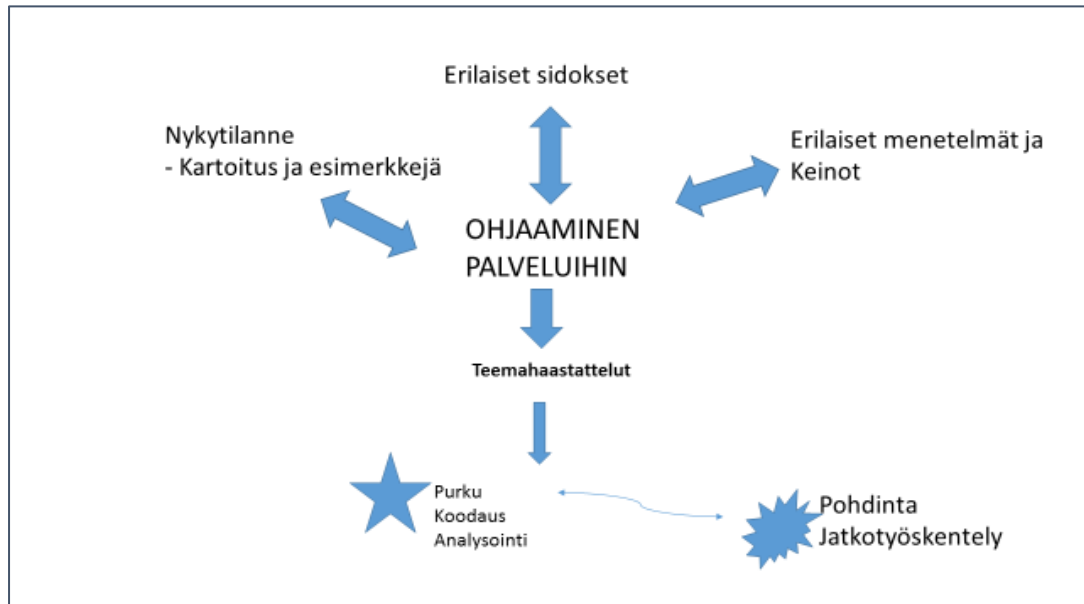
Aineistoa on analysoitu pääkysymysten kautta nousseiden asiakokonaisuuksien luokituksilla, jotka ovat tarkentuneet haastattelujen purun yhteydessä. Niistä on tehty tiivistys ja tulkinta. Tämä vaatii tutkijalta ilmiön tietämystä, luovuutta ja osallistumista siltä osin (Kananen 2010a, 63). Tässä aineistonkeruussa esitettyjä tutkimuskysymyksien sisältöjä on luokiteltu tutkimuskysymys kerrallaan kokoamalla samaa asiaa käsitteleviä asioita yhteen ja nimetty ne sisältöä kuvaaviksi, josta on esimerkkitaulukko liitteenä 3. osaksi.

Opinnäytetyön haastatteluihin on osallistunut 23 sovittelun ohjaajaa, yhdessätoista eri haastattelutapaamisessa eri palveluntuottajien alueilta ympäri Suomen. Se on tällä hetkellä 36,5 % kaikista sovittelun ohjaajana työskentelevistä. Ammattinimikkeenä ohjaajilla on käytössä sovittelun ohjaaja, sovitteluohjaaja ja sovittelunohjaaja. Tässä opinnäytetyössä on käytetty selvyiden vuoksi vain sovittelun ohjaaja -nimikettä, koska nykyisessä sovittelulaissa sitä käytetään.

Haastattelut on suoritettu loka-joulukuun aikana 2016. Haastattelujen kesto on ollut tunnista tuntiin ja 45 minuuttiin. Haastattelut on suoritettu yhtä lukuun ottamatta jokaisen työntekijän omalla työpaikalla. Yksilöhaastatteluja on ollut viisi, parihaastatteluja neljä ja ryhmähaastatteluja kaksi.

Pohjustuksena on kerrottu tästä opinnäytetyöstä, tutkimuskysymyksistä ja sen työhön liittyvästä kehittämistehtävästä ja tarkoituksesta kuvan 5 avulla. Samalla se selvittää haastattelun kulkua, ja tämän työn etenemistä myös haastattelun jälkeen.

Sen jälkeen on systemaattisesti lähdetty etenemään kysymyksellä tuki- ja jatko- palveluihin ohjaamisen nykytilanteesta. Mikä on sovittelupalvelussa ohjaamisen nykytilanne ja minkälaisena nykytilanne näyttäytyy sovittelun ohjaajan silmin?

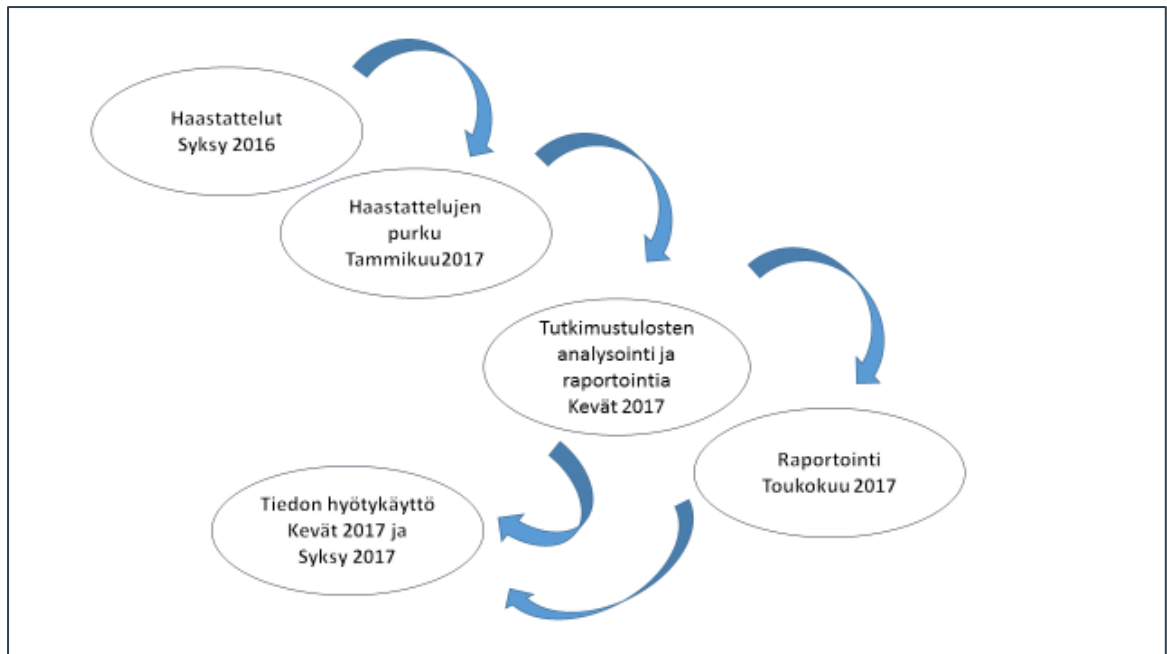


Kuva 5. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja eteneminen

Seuraavaksi siirryttiin keskustelemaan erilaisista mahdollisista sidoksista, ammat- tikäytänteistä, ohjeistuksista, säännöistä, suosituksista ja siitä onko palveluntuot- tajaorganisaatiolla omia ohjeistuksia ohjauksellisiin asioihin ja mikä paikka sovit- telupalvelulla on kyseisessä organisaatiossa, jos on kuntapalveluntuottaja.

Lopuksi on siirrytty erilaisten työmenetelmien ja keinojen kartoittamiseen. Mitä työmenetelmiä ja keinoja sovittelun ohjaaja työssään käyttää asiakkaiden ohjaa- misessa tuki- ja jatkopalveluihin sekä auttaessaan sovittelijoita informoimaan ja ohjaamaan asiakkaita.

Haastattelujen purkaminen on tapahtunut joulukuun 2016 ja tammikuun 2017 ai- kana. Tuloksien analysointi ja yhteenveto on ajoittunut keväälle 2017. Tulokset ovat olleet hyötykäytettävissä toimeksiantajalla heti yhteenvedon tekemisen ai- kana ja sen jälkeen. (Kuva 6.)



Kuva 6. Opinnäytetyön aikataulutus

Tulosten esittäminen tuki- ja jatkopalvelujen edustajien kanssa kehittämistyön pohjaksi tapahtuu syyskuussa 2017 yhteisessä kehittämisspäivässä.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Osallistuneiden 23 sovittelun ohjaajan työkokemus ohjaajan työstä haastattelu-hetkellä oli noin vuodesta yli 10 vuoteen. Kokemuksen keskiarvo on noin 6,5 vuotta, kun työkokemus on rajattu lakisääteiseen aikaan. Ikä- ja sukupuolija-kauma oli nuoremmista kokeneisiin ja mukana oli naisia että miehiä. Miesten osuus oli kuitenkin vähäisempi kuin naisten.

Tarvittava aineisto on kerätty kaikista haastatteluista. Esimerkkejä on pyritty säilyttämään suorina lainauksina, tekstistä osa on kirjattu yleiskielisesti ja osasta kirjattu ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö ylös. (Ks. Kananen 2010a, 59; Kananen 2015b, 161.)

Aineisto on analysoitu jakamalla teemojen, joita olivat nykytilanne, erilaiset sidokset ja erilaiset työmenetelmät, keinot ja työotteet, sisältöjä useampaan osaan luokittelemalla samaa asiaa käsitteleviä asioita yhteen ja nimeämällä ne sisältöä kuvaavaksi, josta on esimerkkitaulukko liitteenä 3.

Tuloksiin on haastatteluista poimittu myös haasteita ja koulutustarpeita 8.4 osioon sivulle 56. Liitteeseen 4. on listattu paljon koulutustarpeita ammattihenkilöstölle, sovittelijoille sekä yhteisesti koko sovittelupalvelulle. Lainaukset ovat lainausmerkein merkitty ja esimerkit ovat suoraan haastattelusta kirjoitettuja tai vain vähän joiltain osin muutettuja, ettei haastattelun sovittelun ohjaajan anonymius vaarannu. Menettelystä on sovittu haastattelutilanteessa.

8.1 Nykytilanne

Tässä osassa on vastattu kysymykseen *Mikä on sovittelupalvelussa palveluihin ohjaamisen nykytilanne?* Keskusteluista nousseet asiat on otsikoitu

- tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisen kokemuksia ja koulutusosaaminen
- ohjaaminen arjessa ja ohjaamisen tasot
- tärkeimmät palveluihin ohjaamisen paikat ja yhteistyöverkostot
- asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen käytännössä
- erityispiirteitä sisältävissä sovitteluissa palveluihin ohjaaminen

8.1.1 Ohjaamisen kokemuksia ja koulutusosaaminen

Sovittelun ohjaajat kokevat sovittelupalvelun ja palveluihin ohjaamisen asiakaslähtöiseksi, koska kaiken ohjaajien ohjaamisen taustalla on ajatus, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja vapaus valita. Kaikki kokivat vapaaehtoisuuden ja itsemääräämisoikeuden ajatuksen olevan perustana omalle ohjaamiselle.

Sovittelupalvelu on tarkoitettu kaikenikäisille, missä elämäntilanteessa tahansa, rikosasiassa tai ilman rikosasiaa olevalle. Kaikki haastatellut toivat esille sen, että asiakkaan täytyy vain ymmärtää sovittelun ja siinä tehtävien ratkaisujen merkitys omassa asiassaan.

Useat haastatellut ohjaajat toivat esille ajatuksen itsemääräämisoikeudesta, että

”tässä sovittelupalvelussa on hienoa juuri se, että ihminen voi itse päättää omassa elämässään ratkaisuja...”

Sovittelun ohjaajat kertoivat, että sovittelussa toimitaan asiakkaan ehdoilla.

”toimitaan asiakkaiden ehdoilla, niitten suuntaan”

”... keskustelun yhteydessä selvitetään asiakkaan tarve, jonka asiakas itse määrittää”

”...koskaan ei voida toimia samalla tavalla, vaan jokainen asiakas määrittää itse tarpeensa”

”... me ei tehdä puolesta, vaan asiakas on toimija”.

Kaikki haastatteluihin osallistuneet sovittelun ohjaajat tekevät tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamista. Suurin osa ohjaajista kokee palveluihin ohjaamisen tärkeäksi osaksi ohjaajan työtä, jota tehdään joissakin jutuissa enemmän ja joissain vähemmän. Osa koki, että palveluihin ohjaus ei ole ensisijainen tehtävä, vaan tarve sille nousee asiakkaalta yhteydenoton yhteydessä tai sovittelun kuluessa. Yleisesti ottaen palveluihin ohjaamista koetaan tehtävän koko ajan enemmän.

Kysyttäessä, kokeeko olevansa palveluihin ohjaaja vai palveluohjaaja omassa työssään, suurin osa kertoi olevansa sovittelun ohjaaja, joka ohjaa palveluihin. Osa koki selvästi palveluohjaaja -nimikkeen olevan jo muualla vakiintunut ammatinimike henkilölle, joka tekee vaativampaa ohjaustyötä asiakkaan kanssa, eikä sovittelun ohjaajan työ ole suoranaisesti edes verrattavissa tähän.

”... niin siinä on se riski, että jos lähdetään siitä palvelunohjaus -näkökulmasta liikkeelle, asiakas saattaa kokea, että hän ei halua tonne tulla, että tämänhän piti olla sovittelua tämän asian, että ei hän halua kertoa elämästään mitään muuta. Se asiakas joko kertoo niistä tai se ei kerro, että kun avoimilla kysymyksillä kun mennään, niin jos kysyy, että *minkälainen tilanne sinulla nyt on?* - se voi olla että jo sen kysymyksen esittämisen jälkeen asiakas sanoo, että *mitä sä nyt tarkoitat, että eikö tässä sovittelua tulla tekeen...* ”

Muutama sovittelun ohjaaja, joka koki tekevänsä työssään palveluohjausta, perustelivat sen sillä, että asiakkaan kanssa tehdään sosiaalityön kaltaista työtä tältä osin. Työ on monin paikoin ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvoinnin tukemista ja tarkastelua. Etsitään hänelle hänen tarpeensa mukaiset palvelut yhdessä.

”Olen sitä mieltä, että se on palveluohjausta. Sovittelu on yksi palvelu kuntalaisille, ja kun havainnoi ihmisen ongelmaa tai mitä hän tarvitsee, sitä ohjaa muihin palveluihin, pyrkii olemaan tietoinen kaikista palveluista mitä on tarjolla...”

”...jopa asuntoja on haettu.”

”...autettu erilaisten hakemusten/lomakkeiden täytössä.”

”...ohjattu saattaen vaihtaen johonkin palveluun, jos asiakas on sitä toivonut.”

”Jos ihmisellä on epätietoisuutta siitä, mihin hänellä on ihan perusoi-keuksia, niin kyllä... eräänkin asiakkaan kanssa juuri pohdittiin sitä, onko hänellä mitä mahdollisuutta saada apua...”

Koulutusosaamista tarkisteltaessa selvisi, että suurimmalla osalla haastatteluun osallistuneista sovittelun ohjaajista on pohjakoulutuksena sosionomi (AMK) tai siihen verrattavissa oleva opistotasoinen koulutus tai ylempi AMK. Lisäksi ohjaajissa on yhteisöpedagogeja, terveydenhuollon (AMK) alalta koulutuksen suorittaneita sekä yhteiskuntatieteiden maistereita. Joitakin muita yksittäisiä taustakoulutuksia myös oli, mutta niitä ei erikseen mainita, koska se vaarantaa haastatteluun osallistujan anonymiyssuojan.

Oletuksena on, että pohjakoulutus, oma osaaminen, oma tapa toimia, työyhteisön tapa toimia, työssä käydyt koulutukset ja oma työkokemus ovat taustalla vaikuttamassa siihen, miten ohjataan asiakkaita tuki- ja jatkopalveluihin.

”Kyllä tietysti sosiaalityönpuolen koulutuksesta, onhan siitä tässä työssä kyllä enemmän etua kun siinä nimenomaan koulutetaan siihen, miten sä teet ihmisten kanssa töitä, mutta sovittelun ohjaaja on enemmänkin asiakaspalvelija...”

Isoimmissa toimistoissa sovittelun ohjaajat ovat hyvin saaneet valita tarjolla olevista koulutuksista itseä kiinnostavat ja erikoistua haluamiinsa asioihin, kuten lähisuuhdeväkivallan sovittelijoiden ohjaamiseen ja/tai lasten ja nuorten asioissa ohjaamisen. Näin ollen asioiden ohjautuminen muun muassa lasten ja nuorten asioihin erikoistuneelle ohjaajalle palveluihin ohjaus myös painottuu hyvin pitkälle lapsille ja nuorille tarjottuihin palveluihin. Tästä syystä toisen ohjaajan työnkuvassa palveluihin ohjaaminen näyttäytyy toisenlaisena kuin toisen.

Pienemmissä toimistoissa sovittelun ohjaajat ovat saaneet samoja koulutuksia ja kaikkeen on täytynyt erikoistua, koska pienemmissä toimistoissa tai hajautetussa toimistomallissa asiat vaan tulevat ja kaikki on hoidettava. Jakamisen mahdollisuutta ei useinkaan ole. Yleisesti ottaen toimistoissa huolehditaan, että asiat jakautuvat aika tasaisesti ohjaajien kesken ja autetaan tarvittaessa kollegaa.

8.1.2 Ohjaaminen arjessa ja ohjaamisen tasot

Arjessa on tärkeää huomioida, että sovittelupalvelun piirissä joillakin asiakkailla ei ole tarvetta sillä hetkellä elämässään mihinkään muuhun palveluun kuin sovitteluun, johon he ovat antamassa tai antaneet suostumuksensa.

”Annetaan tietoa ja mahdollisuuksia ihmisille, jos he tarttuvat niihin”.

”Se on jotenkin niin kuin sisäänrakennettu, ettei sitä ole osannut oikein eritellä. Sitä ei jotenkin ole tullut mietittyä arjessa... se on asiakkaan tilanteen kartoittamista kokonaisvaltaisemmin, eikä sitä ole tullut arjessa jotenkin mietittyä eikä sen merkitystä.”

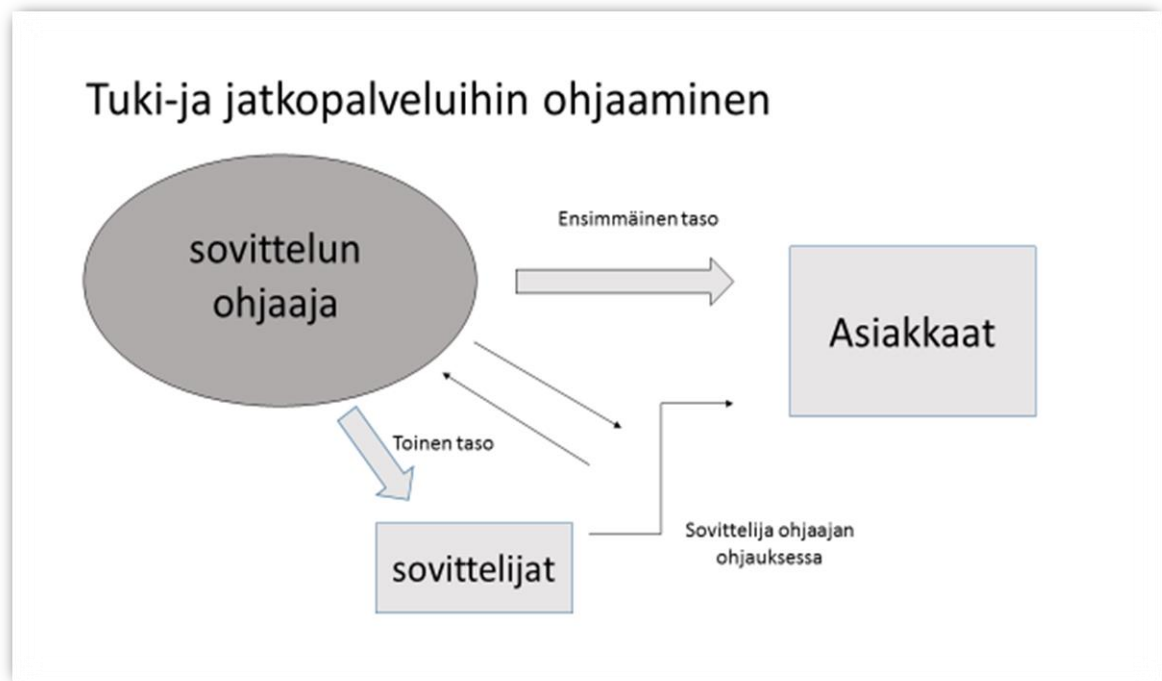
”Me tehdään tiettyä tehtävää, enkä voi lähteä ihmisen kanssa ympäri kaupunkia ... sovittelija lähti ennen lakia, mutta tänä päivänä sitä ei enää tapahdu. ”

...tottakai me autetaan, mutta perustehtävä on se sovittelu ja sitä kautta sitten tietysti ihmisen elämässä kokonaisvaltaisemmin auttaminen muuten...”

Haastatteluista nousi esille, että asian tullessa sovitteluun yksi tärkeä huomio on kartoittaa osapuolten voimavarat hoitaa asiansa sovittelussa ja kartoittaa onko sovittelusta kaikin puolin enemmän hyötyä kuin haittaa hänen tilanteessaan.

Jokaisessa haastattelussa tuli esille, että sovittelun ohjaaja tekee ohjaamista tuki- ja jatkopalveluihin kahdella tasolla (kuva 7). Ensimmäinen taso on se, että sovittelun ohjaajat tekevät ohjausta jo heti alussa ensimmäisessä kontaktissa asiakkaan kanssa. Osa ohjaajista kertoi, että saattoi jossakin tilanteessa kutsua asiakkaan henkilökohtaiseen tapaamiseen asioiden varmistamiseksi.

Toinen taso on, että ohjataan sovittelijoita ohjaamaan kahdella eri tavalla. Sovittelijat kertovat ohjaajalle sovittelutapaamisessa nousseesta huolesta, jonka johdosta ohjaaja ottaa uuden kontaktin asiakkaaseen. Harvemmin sovittelijat itse ohjaavat palveluihin, mutta sitäkin tapahtuu. Silloin sovittelun ohjaajat ovat ohjeistaneet sovittelijat joko jo juttua siirtäessä sovittelijalle ja/tai sovittelijat ovat tarkasti tietoisia menettelystä joko sovittelijan oman koulutuksen, ammattitaidon ja/tai kokemuksen kautta.



Kuva 7. Tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisen tasot

Haastatteluista nousi yleisesti esille se, että pitkään työtä tehneellä, pitkän kokemuksen omaavalla ohjaajalla tulee sanottua jopa joka puhelussa luontevasti jostain palvelusta tai hän tilanteen tullessa kertoo, jos asiakas kokee tarvetta, mihin kannattaisi ottaa yhteyttä. Jos asiakas itse kokee, että siitä voisi olla hyötyä, niin sen tukemiseen tartutaan. Jos puhelussa tulee ilmi, että asiakkaalla on jo käytännössä suhde johonkin palveluun, tuetaan sitä ja korostetaan, että se on hyvä asia. Tilanne elää koko puhelun ajan.

”Nainen oli pahoinpidellyt yllättäen tuntematonta nuorempaa miestä. Hän soitti ja alkoi avautumaan tilanteestaan - oli juuri tullut mumoksi ja joutui paljon lasta hoitamaan ja kotona vielä yksi poika, jolla on (neurologinen sairaus) ja itse vielä opiskeleekin... - siinä jo puhelun aikana mietin tilannetta ja kysyin sitten suoraan, että pitäsköhän sinun soittaa kriisikeskukseen... hän vastasi että, mutta kun en voi soittaa kotoa, kun poika kuuntelee kaikki puhelut ja sitten se jää jankaamaan, jos kuulee jotakin vaikka pahoinpitelyä ja kauheaa kun äiti tekijänä... siinä sitten tarjosin mahdollisuutta sovittelutapaamisen jälkeen jäädä neuvotteluhuoneeseen soittamaan kriisikeskukseen rauhassa. Sovittelu oli mennyt hyvin ja sen jälkeen sai rauhassa soittaa. Tiedän, että hän on käynyt siellä ja saanut apua.”

Useista haastatteluista tuli ilmi, että sovittelupalvelussa asiakkaan rinnalla kulkeminen on niin lyhyt aika sovitteluun suostumisesta mahdollisen sopimuksen seurannan päättymiseen asti, että syvää asiakkaan tilanteen tarkistelua ei voida suorittaa. Täytyy pystyä rajoittamaan, miten kauan asiakkaan tukemista jatketaan. Haastattelusta nousi eräältä ohjaajalta ajatus, että

”jos asiakkaan hätä ei ole akuutti tai avun tarve suuri, niin on aika vaikea syventää tai onko tarvettakaan syvempään ohjaamiseen”.

8.1.3 Tärkeimmät tukipalvelut ja yhteistyö eri tahojen kanssa

Keskusteluissa ohjaajilta tuli esille paljon erilaisia hyväksi todettuja palveluja, mihin asiakkaita ohjataan. Palveluja on tarjolla isommilla paikkakunnilla enemmän kuin pienillä. Tähän on kerätty lista esille tulleista tahoista, joista monet sisältävät paljon erilaisia toimijoita.

Tärkeimpiä keskustelussa esille nousseita palveluihin ohjaamisen paikkoja ovat

- oikeusaputoimisto, asianajajat
- talous- ja velkaneuvonta
- (tulkkipalvelut)
- rikosuhripäivystys (RIKU)
- sosiaali- ja kriisipäivystys
- kriisikeskus
- erilaiset väkivaltatyömuodot ja väkivaltatyöryhmät, Jussityö
- eroryhmät, naisten tukiryhmät
- sosiaali- ja terveystyö; lähinnä sieltä sosiaali-, mielenterveys- ja päihdepalvelut, ensiapu
- lasten ja nuorten erilaiset palvelut, hankkeet sekä projektit paikallisesti
- Ankkuri (niillä paikkakunnilla joissa järjestetään)
- Ensi- ja turvakotien järjestämät palvelut; lähinnä väkivaltatyö ja turvakodit, perhetyö
- Seurakuntien palvelut; perheasianneuvottelukeskus, diakoniatyö
- paikalliset ja valtakunnalliset puhelinpalvelut
- Kela, vakuutusyhtiöt

Suurin osa haastatelluista sovittelun ohjaajista ei katsonut viranomaisia, kuten poliisia, syyttäjää tai käräjäoikeutta palveluun ohjauksen paikoiksi vaan näiden toiminnasta kertominen asiakkaalle on enemmän informatiivista ja sovittelupalvelun kannalta kuuluu vakiintuneen yhteistyön tekemiseen. Osa näki myös, ettei oikeusaputoimistoon, talous- ja velkaneuvontaan sekä Kelaan tai vakuutusyhtiöihin ohjaaminen ollut palveluihin ohjaamisen yhteistyötaho samalla tavalla kuin muut tahot, vaan ne miellettiin enemmän asiakkaan oikeusturvan turvaamisen kannalta hänen asiassaan tärkeiksi tahoiksi. Tulkkipalvelut ovat asiakkaan perusoikeus saada palvelua omalla äidinkielellä.

Esimerkiksi oikeusapu voi olla julkisen oikeusavun tai yksityisten asianajajien ja lakitoimiston antamaa palvelua sekä puhelinpalvelua. Väkivaltatyö muun muassa pitää sisällään naisten ja miesten väkivallan ehkäisemiseen tarkoitettuja ryhmiä ja

yksittäisiä toimintoja väkivallattoman elämän rakentamiseen. RIKUn toiminta on aina uhreille tarkoitettua auttamistoimintaa. Lasten ja nuorten palvelut pitävät sisällään paljon erilaisia auttamismuotoja, tukityhmiä ja tukihenkilötoimintaa.

Sovittelupalvelun asiakkailta on aina jonkinlainen tapahtumasta/tilanteesta syntynyt kriisi. Akuuteissa tilanteissa sosiaali- ja kriisipäivystys lain mukaan toimii joka kunnassa ja on vähintään puhelinsoiton päässä. Palvelut ovat saatavissa heti tarvittaessa, ja jo poliisi ohjaa tarpeen mukaan asiakkaita tarpeellisissa tilanteissa. Päivystyksien numerot ovat aika hyvin esillä ja saatavissa netistä hakemalla. Tämä on kuitenkin tapahtunut yleensä jo ennen sovittelupalvelun piiriin tuloa.

Haastatteluun osallistuneiden kokemus palvelujen saannista omalla alueellaan koettiin hyväksi, ja yhteistyöverkostoja on syntynyt. Osa haastatelluista näkee, että tilanteen hyväksi saaminen on vaatinut kompromisseja. Yleisesti koetaan, että sovittelupalvelu on osa palveluverkostoa, joka näkyy siinä, että muun muassa uudet hankkeet tai projektit ottavat yhteyttä ja sieltä on halua tulla tutustumaan toimintaan tai sovittelun ohjaajia pyydetään tulemaan esittelemään toimintaa. Joissakin toimistoissa on vakiintunut tapa, että uudet poliisit tekevät tutustumiskäynnin paikalliseen sovittelutoimistoon.

Sovittelun ohjaajien lähiverkostoon kuuluvat poliisiin ja syyttäjän lisäksi usein varsinkin lasten ja nuorten asioissa lastensuojelusosiaalityö. Sovittelutoimisto usein kutsuu lähiverkoston koolle joko erikseen tai yhdessä joitakin kertoja vuodessa. Lisäksi paikkakunnan oikeusaputoimiston kanssa tehty yhteistyö on tärkeä. Oikeusavustaja vierailee sovittelijoiden tapaamisessa ja/tai käy kouluttamassa sovittelijoita peruskurssilla.

Sovittelijat, jotka työskentelevät jo itse eri palvelujen työntekijöinä, ovat myös avainasemassa viemään sovittelutietoa eteenpäin työpaikoilleen. Näistä on hyvä esimerkki monissa paikoissa koulukuraattorien sovittelupalvelun hyödyntäminen ja heidän sovittelualoitteiden tekeminen ja henkilöiden ohjaaminen koulumaailmasta sovitteluun. Myös opettajat ja rehtorit ovat pienissä määrin alkaneet ohjaamaan oppilaiden välisiä konflikteja sovitteluun.

Toimistot ovat aika hyvin mukana erilaisissa yhteistyöverkostoissa. Yleensä verkostot ovat epäsäännöllisesti kokoontuvia. Haastatteluista kävi ilmi, että säännöllisesti kokoontuvia on todella vähän tai ei ollenkaan. Näistä epäsäännöllisesti kokoontuvista verkostoista mainittakoon koko valtakunnassa ja isoimmissa paikoissa olevia lasten ja nuorten asioiden yhteistyöryhmiä, lähisuhdeväkivaltatyöryhmiä, maahanmuuttajayhteistyöverkostoja, jotka toimivat lähinnä tilanteiden päivityksen, kuulumisten ja vinkkien vaihdon työkaluna.

Monet sovittelun ohjaajat ovat monessa muussa oman alueen toiminnassa aktiivisesti esillä, minkä kautta sovittelupalvelukin tulee näkyväksi. Monet ohjaajat kokevat, että sovittelun henkilökunta tunnetaan hyvin ja näin ollen sovittelupalvelua on helppo lähestyä. Muun muassa usealla Ankkuri-paikkakunnilla on koettu hyvää yhteistyötä sovittelun ja Ankkuritiimin välillä. Erilaisiin tapahtumiin, kuten hyvinvointimessuille osallistuminen tuo tunnettuutta ja madaltaa kynnystä lähestyä palvelua.

8.1.4 Asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden tukeminen käytännössä

Keskusteluissa tuli ilmi, että ohjaus ei ole sitä, että annetaan palvelusta esite ja pyydetään asiakasta ottamaan yhteyttä. Mietitään jokaisen asiakkaan kanssa tilanteen mukaan, mikä tuntuu tarpeelliselta ja hyödylliseltä. Kun tarpeet nousevat keskustelussa esille, kerrotaan konkreettisesti, mitä paikka voi tarjota.

”Asiakas itse päähkäilee asiansa kanssa – asiakkaan ei tarvitse osatakaan kysyä.”

”Monestihan se siinä ihan ensimmäisessä keskustelussa tulee, kun mietitään, onko sovittelu nyt se, että on se tapahtunut rikos mikä tahansa niin onko sovittelu oikea ja yleensä haluaako sovittaa ja siinä tilanteessa ja miten kokee sen tapahtuman, ja onko tarvetta puhua ja muuta, ... se monesti jo siinä vähän niin kuin lähtee liikkeelle - erityisesti oikeusapu, lääkäri tai kriisiapu tai ja se jo otetaan, miten pitkä aika tapahtuneesta on sekin jo kertoo siitä missä vaiheessa prosessia on menossa ja sitten näitä vaihtoehtoja.”

”... epäilyn ohjaaminen... se oli sellainen kavallusjuttu... asiakas oli kavaltanut monta tuhatta euroa... se häpeä, sitten kun oli tämä rikosprosessi ja kaikki ja ne eteni... se näkyi niin selvästi, kun tämä ... tuli käymään ja sitten kun se ei kyennyt tuottamaan mitään ja puhumaan... vaan itki ja... Siinä kohtaa sitten käytiin sitä keskustelua, kun se sanoi, että hän kyllä haluais sopia ja sovittaa tämän asian pois päiväjärjestyksestä. Niin siinä otin puheeksi sen, että jos hän nyt kaipais jotakin keskusteluapua... ja asiakas oli siinä kohtaa hyvin vastaanottavainen...

Sovittelun ohjaaja usein huomaa asiakkaan tilanteen, on siinä mukana ja tarjoaa mahdollisuuksia, joita asiakas voi valita itselle tarpeellisen.

”... ja sitten toisaalta asiakkaan tavallaan taustasta riippuu, mikä tulee sellainen joku asia, jota en ehkä kaikille ehdottaisi, että kun ilmeni, että hän on seurakunnan jäsen ja käy tilaisuuksissa, sitten huomasin, että on selkeästi sellainen keskustelun tarve ja sitten kysyin *voisko siellä käydä papin luona juttelemassa*. Se oli nyt sellainen, ettei ihan jokaiselle ehdottaisi...”

Jotkut haastateltavat halusivat painottaa, että huomioidaan ja turvataan myös se, ettei sovitteluprosessia voi hyväksikäyttää. Tämä tarkoittaa sitä, että kerrotaan selvästi ihmisille, mitä merkitystä sovittelulla on hänen asiassaan. Osallistuminen sovitteluun on vapaaehtoista ja palveluihin osallistuminen on vapaaehtoista, eikä se vaikuta sovittelun saantiin eli ei lisää mahdollisuutta saada sovittelupalvelua, jos kriteerit eivät täyty, mutta voi antaa voimavaroja viedä prosessia eteenpäin, jos kriteerit täyttyvät.

”Kyse on ihmisen omasta jaksamisesta ja sitoutumisesta eikä siitä, että jos hän osallistuu johonkin, niin saa (sovittelu)palvelua.”

”Hei, nyt minulla on huoli tai että tuota oisko sulla jotakin missä voisit käydä jutteleen... tää (sovittelupalvelu) ei ole kuitenkaan ole sellainen, missä nyt voi sitten niin kuin käydä montaa kertaa juttelemassa kun tää (sovittelupalvelu) ei ole mikään sellainen terapiapalvelu, mutta voitaisiin vähän avata sitä, ... jatkotyöskentely sitten muualla vois olla sitten helpompaa.”

Useissa haastatteluissa painotettiin, että palveluihin ohjausta pyritään toteuttamaan ottaen huomioon kaikki asian osapuolet. Asiakkaiden kanssa tehdään paljon ohjaamistyötä varsinkin sellaisissa jutuissa, joissa ei ole kuulusteluja tehty ennen sovittelualoitteen tekemistä. Ohjaajat kertoivat olevansa tottuneita siihen, että asioissa joudutaan aloittamaan alusta ja kerrotaan mahdollisuudesta palauttaa asia rikosprosessiin kuulusteltavaksi.

Se, miten paljon sovittelun ohjaaja joutuu puhumaan rikosprosessista ja selvittämään asiakkaalle oikeuskäytäntöjä, on pitkälle jutusta riippuvainen. Useat haastatteluun osallistuneista ohjaajista toivat esille, että joskus asiakkaat ihmettelevät, miksei heitä ole kuulusteltu poliisin toimesta vaikka ihminen itse kokee asiansa vakavaksi ja pysäyttäväksi. Henkilö voi olla tuohtunut siitä, että hänen asiansa on laitettu sovitteluun ilman, että häntä on huomioitu ja hänen kertomustaan on kirjoitettu, niin kuin hän on sen kokenut.

Näin tapahtuessa tilanne yleensä rauhoittuu, kun asiakas saa asioista tarpeeksi tietoa ja hänelle on kerrottu sovittelun vaikutuksesta asioiden kulkuun. Näin ollen sovittelun ohjaajan täytyy kyetä selvittämään tilanne ilman, että asia pyörisi poliisin tekemisessä tai tekemättä jättämisessä. Yleensä asiakkaat valitsevat sovittelun mahdollisuuden tällaisissa tilanteissa ilman kuulusteluja.

”He ovat oman asian asiantuntijoita ja tietävät mistä pitää keskustella...”

”Mitään sellaista ei ole tapahtunut, mitä ei voi selvittää. - jutellaan asiasta”.

8.1.5 Erityispiirteitä sisältävät sovittelut

Erityispiirteitä sisältävillä sovitteluilla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan lähisuhdeasioissa, lasten ja nuorten tilanteissa sekä monikulttuurisissa sekä maahanmuuttajien kanssa tapahtuvaa sovittelua. Sovittelun ohjaajat toivat esille, että näissä asioissa ohjausta aina mietitään sitä kautta, miten merkityksellinen tapah-

tunut tilanne asiakkaalle on. Pyritään aina erillistapaamisiin ennen varsinaista yhteistapaamista. Näissä tilanteissa mietitään koko prosessin ajan, soveltuuko asia sovitteluun vai onko jokin muu taho parempi juuri tässä vaiheessa huomioiden sovittelun kriteerit.

Lähes jokainen haastattelu toi yhtenevästi esille, että lasten ja nuorten jutuissa mietitään usein ohjausta sitä kautta, miten merkityksellinen tapahtunut asia asiakkaalle on. Tässä tilanteessa on syytä miettiä, tarvitaanko uusia palveluja vai onko siellä jo hanskassa jollakin toisella palveluntuottajalla asiakkaan kokonaistilanne.

”Nuorten ikkunanrikkominen voi aikuisen mielestä olla pikku juttu, mutta lapselle tai nuorelle se tunnetasolla voi olla iso asia”

”Eräässäkin tilanteessa, jossa ei nuoren asiassa sovittelu käynnistynyt ihan ymmärrettävistä syistä, äiti oli niin väsynyt, että annoin sitten äidille tietoa palveluista, mitä oli sitten tarjolla... että vaikka sovittelu ei käynnistykään niin voidaan silti antaa tietoa”.

Haastatteluista ilmeni, että monilla paikkakunnilla on nuorille tarjolla hyviä palveluja ja tiimejä, joiden kanssa yhteistyön tekeminen on tärkeää. Ankkuri-paikkakunnilla tiimityö toimii hyvin. Pienimmillä paikkakunnilla on myös aika hyvin nuorisotyömuotoja.

”...jos vaikka nuori, joka ei ole missään tukitoimenpiteissä, koulu on keskeytynyt ja ei ole missään työkokeilussa ynnä muuta, niin kyllä minä siinä etsivään nuorisotyöntekijään olen yhteydessä nuoren luvalla ja yhytän ne siinä meidän toimistolla yhteen.”

Myös lähisuhdeasioiden sovittelujen kohdalla haastatteluista ilmeni, että ohjausta mietitään usein sitä kautta, mitä merkitystä tapahtuneilla on asiakkaille, mitä palveluja asiakkaat kokevat tarvitsevänsä tai ovatko he mahdollisesti jo jonkun palvelun piirissä. Lähisuhdeasioissa on aina erillistapaamiset ennen varsinaista yhteistä sovittelutapaamista, jolloin varmistetaan tilanne kaikin puolin ja mietitään myös jutun soveltuvuutta sovitteluun. Samalla myös tarkistellaan asiakkaan palveluihin ohjaamisen tarvetta.

”Lähdetään siitä, että ihminen yrittää kertoa itse, mitä hän haluaa. Ulkopuolelta on joskus vaikea nähdä, mikä se siinä hetkessä tärkein apu on... sellainenkin tilanne, kun ei voi tarjota sovittelupalvelua, niin voi kuitenkin ohjata... eräässäkin tilanteessa, missä oli molemminpuolista väkivaltaa, ja sitten oli myös silloin päihdeetkin siinä tilanteessa mukana, niin sitä ajatteli, että päihdepalvelua tai väkivaltaryhmää... mutta siinä mitä ihmiset tarvitsi oli vauvan unikoulu... olivat niin väsyneet, kun vauva ei nuku... sitten kysyin, että tiedätkö että tällaisista olisi olemassa ja sitten ohjeistettiin neuvolassa ottamaan puheeksi...”

Lähisuhdeväkivallan sovittelussa valttasapaino on otettava huomioon. Näissä asioissa sovitteluun ottamisen arviointikriteerit ovat selvät ja asian sovitteluun soveltuvuutta tarkistellaan koko prosessin ajan.

”Lähissovitteluissa tiettyjä asioita täytyy kuunnella eri tavalla... sovittelija voi laittaa ohjaajalle vinkin, että jäi vähän mietityttämään tämä ja tämä asia... niin, miten ohjaamisen tekee niin, että se tulee hoidettua tyylikkäästi, ettei tule leimaamista tai nolaamista toisen edessä tai toinen ei käytä lyömäaseena... ettei siitä tule häpeää ja nolaamisen paikkaa... koen, että pallo ohjaamisesta tulee siksi olla enemmän toimistolla...”

”... vaikka niillä ei ole vaatimuksia ja ... niille vähintään ainakin erillistapaamiset pidetään... sovittelu voi olla mahdollisuus pysähtyä miettimään ja ottaa askel oikeaan suuntaan...”

Osassa toimistoja on koulutettu sovittelun ohjaajia erikostumaan lähisuhdeväkivallan sovittelujen ohjaajiksi. Vaikka kaikki ohjaajat eivät ole saaneet koulutusta, jokaisessa toimistossa kuitenkin lähisuhdeväkivaltaa sisältävien juttujen sovittelun hoitava sovittelija on.

Lähes kaikki sovittelun ohjaajat ovat tehneet myös lastensuojeluilmoituksia sovittelun kriteerien täyttymistä miettiessä yhteydenottojen jälkeen tai sovittelun jälkeen, mikäli ei selviä, että ilmoitus olisi jo tehty. Yleensä poliisi on jo tehnyt lastensuojeluilmoituksen ennen sovittelualoitteen tekemistä ja jos vaikka lähisuhdejutuissa ei olisikaan tehty kuulusteluja, tai se ei etene sovittelussa, niin on varmaa ainakin se, että siinä on asiakkaille lastensuojelun yhteydenotto ja toimenpiteet. Se on erillinen toiminta myös mahdollisen sovittelun rinnalla.

Maahanmuuttajien ja turvapaikan hakijoiden kanssa tehtävä sovittelu on lisääntynyt, mutta se ei koske kaikkia alueita tasapuolisesti. Niissä paikoissa, joissa tämän ryhmän sovitteluita esiintyy, haastatteluista kävi ilmi, että heidän kanssaan täytyy käydä kaikki perusasioista lähtien läpi arvioitaessa jutun soveltuvuutta soviteltavaksi, koska heillä ei yleensä ole käsitystä koko sovittelusta. Epävarmuutta heille tuo se, miten asiat juuri meidän yhteiskunnassa hoituvat. Näissä tilanteissa on lähes aina erillistapaamiset ennen yhteistapaamista. Heidän on saatava riittävästi tietoa, että he voivat antaa suostumuksensa sovitteluun ja tehdä riittävän tiedon varassa sen päätöksensä, mitä he haluavat.

Heidän kanssaan on tärkeää saada luottamuksellinen suhde, koska heidän on vaikea luottaa kenenkään ja varsinkaan vieraaseen yhteiskuntaan. Vääriä mielikuvia täytyy pystyä oikaisemaan. Sovittelijoille näiden asioiden ohjaamisessa täytyy vielä painottaa, että sovittelijat vielä kertoisivat uudelleen, mikä tämän sovittelun rooli on tässä asiassa riippuen siitä, onko se virallisen syytteen alainen vai asianomistajarikoksena tutkittu tai meille lähetetty keskenkeräisenä.

”Tuoda esille sekin seikka, että kaikkia asioita ei sovitella... ... ja mikä mahdollisuus se on, että te olette päässyt sopimaan tätä asiaa.”

Haastatteluista tuli myös esille, että paikoissa, jossa on isoja keskuksia, sattuu ja tapahtuu sekä siellä on ollut myös matala kynnyksensä ilmoittaa tilanteista. Tapahtumat työllistävät paljon poliisia ja muita viranomaisia. Asioiden selvittely tulkin avulla on usein ollut riittävä, mutta sovitteluun tulevat asiat ovat yleensä sitten jo astetta vakavampia.

8.2 Sovittelupalvelun palveluihin ohjaamiseen vaikuttavat sidokset

Tässä osassa on vastattu kysymykseen *Mihin sovittelupalvelussa palveluihin ohjaaminen on sidoksissa?* Haastattelujen keskusteluista nousseet asiat on otsikoitu

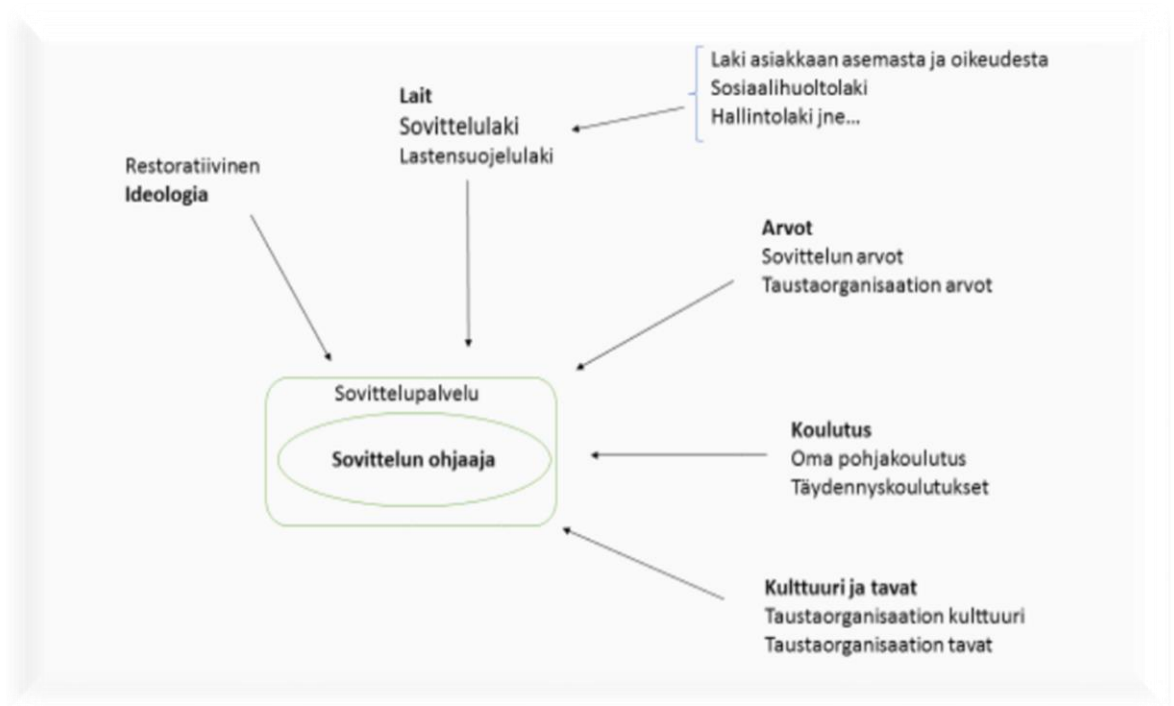
- työntekijätasolla ohjaavat sidokset
- organisaatiotasolla ohjaavat sidokset

8.2.1 Työntekijätasolla ohjaavat sidokset

Kysyttäessä erilaisista sidoksista sovittelun ohjaajan tekemässä palveluihin ohjaustyössä, suurin osa sovittelun ohjaajista ei heti aluksi nähnyt muita sitovia asioita kuin oma sovittelulaki. Sovittelulaki määrittelee, että asiakkaita ohjataan tarvittaessa tuki- ja jatkopalveluihin. Jatkettaessa keskustelua asia kuitenkin laajeni.

Osa sovittelun ohjaajista näki sidoksen restoratiivisessa ideologiassa, täydennyskoulutuksissa ja lisäksi omassa pohjakoulutuksessa. Osa haastatelluista koki lisäksi sovittelun arvojen ohjaavan toimintaa.

”Oman työyhteisön peruskuviot mm. kirjeet ovat samat, mutta miten ohjaustyötä (asiakkaiden kanssa), se on vapaa.”



Kuva 8. Sovittelun ohjaajien ohjaukseen vaikuttavia sidoksia tulosten valossa (mukaillen Vänskä ym. 2011, 8)

Kuvaan 8 on tiivistetty sovittelun ohjaajilta nousseita ohjaukseen vaikuttavia sidoksia. Monet haastatelluista toivat esille, että sovittelupalvelua sitoo ja määrittää oman lain lisäksi lastensuojelulaki ja salassapitosäännökset. Joissakin haastatelluissa tuli esille myös näiden mainittujen sidosten lisäksi vielä sidoksien rajapintoja sosiaalihuoltolakiin, kuntalakiin, hallintolakiin, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

8.2.2 Organisaatiotasolla ohjaavat sidokset

Suurin osa (11/18) palveluntuottajista on osana kunnan palvelua. Useiden kunnan palveluksessa olevien sovittelun ohjaajien haastatteluista kävi ilmi, että sinällään kunnallinen organisaatio ei heidän mielestään määrittele työtä eikä aseta ohjauksellisia sidoksia, mutta kunnilla ja siten myös heillä on omia eettisiä arvoja, jotka ohjaavat toimintaa sovittelun arvojen lisäksi.

Kuntien omat eettiset arvot sisältävät kestävän kehityksen ja yhteisöllisyyden ohjeita. Haastatellut kunnan palveluksessa olevat sovittelun ohjaajat näkivät hyvänä asiana sen, että kunta tarjoaa sovittelupalvelun asiakkaille jo itsessään monia palveluja, joihin on luonnollista sovittelupalvelusta ohjata. Tieto kunnan palveluista löytyy nopeasti.

Kunnissa työskentelevät sovittelun ohjaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että palvelu koetaan omaksi, jopa niin erilliseksi palveluksi, jota ei välttämättä edes oman kunnan sisällä tunneta hyvin. Monellakaan ei ole oman osaston (muun muassa sosiaalitoimen, aikuissosiaalityön, perhepalvelujen) kanssa yhteisiä säännöllisiä palaverreja, vaikka nimellisesti kuulutaan samaan osastoon. Oman osaston kanssa ei koettu olevan ohjaavia sidoksia.

Osa ohjaajista toi esille, että joissakin paikoissa sovittelun ohjaajan työn nähdään vastaavan nuoriso-, lasten- tai kehitysvammaisten ohjaajan työtä. Toisaalta taas joissakin paikoissa se on vaativuudeltaan määritelty vastaamaan sosiaaliohjaajan

työtä ilman, että kunnan sisällä on huomioitu tai tietoa sovittelun ohjaajan työn sisällöstä ja vaativuudesta. Verrokkiammattinimikkeet luovat ammatista tietynlaisia mielikuvia.

Haastatteluista myös ilmeni, että kunnan työntekijöiden sisäisessä postissa tulee hyvin tietoa esimerkiksi tulkkauspalveluista, mitä on hyvä käyttää tai mitä ei ole hyvä käyttää. ATK:n hyväksikäyttöön saa ohjeistuksia ja tukea sekä sisäisen sosiaalityön ja sovittelupalvelun yhteisen verkon hyväksikäyttö onnistuu ja on suotavaa. Samoin on myös väestörekisteri käytössä, mikä helpottaa henkilöiden tavoitettavuutta ja nuorten asioiden tilanteessa huoltajien/edunvalvojen tietojen saantia.

Haastatteluista tuli esille, että kunnallisissa työpaikoissa työajan seuranta on järjestetty kunnan puolesta. Ohjeistuksia tulee myös siitä, missä määrin voi tehdä ylitoita ja miten niitä voi pitää pois sekä noudatetaan ilta- ja viikonlopputöiden ja matkustuksiin liittyviä sääntöjä.

Järjestöjen (7) palveluksessa olevat sovittelun ohjaajat kokivat, että järjestö työnantajana ei määrittele työtä eikä aseta ohjauksellisia sidoksia. Järjestöillä on omia arvoja, jotka ohjaavat toimintaa sovittelun arvojen lisäksi. Järjestöjen työntekijöillä sovittelun ohjaajan nimike on omansa, ja sitä ei ole tarvinnut verrata muihin ammattinimikkeisiin, jolloin sillä ei ole verrokkiammattinimikkeiden tuomia mielikuvasidoksia.

Järjestöjen palveluksessa olevilla on omia oman alueen sisäisiä verkkoja, mutta ne perustuvat yhteistyön tekemiseen juuri oman alueen sisällä sovittelutoiminnassa, ei ulkopuolisten kanssa. Järjestötoimijoita usein ohjaa ohjausryhmä tai ammatillisista koostuva hallitus, jossa voi olla mukana myös sovittelijoita. Ohjausryhmillä tai hallituksella ei todettu olevan vaikutusta asiakkaiden palveluihin ohjaamistyöhön.

Haastatteluista ilmeni, että järjestötoimijoilla on usein rajoitettu pääsy väestökisterijärjestelmään, jolloin sieltä ei saa niin kattavasti asiakkaan tietoja kuin kunnan palveluksessa olevat työntekijät saavat. Joskus tiedonsaantiin vaikuttavat salassapitosäädökset. Myöskään yhteistä verkkoa sosiaalityön kanssa ei ole, mutta tilalle on usein luotu omia tarvittavia toimintamalleja.

Järjestöjen palveluksessa olevien haastatteluista tuli esille joustava työaika ja vapaampi työn järjestäminen. Työajassa joustaminen on helppoa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Järjestötoimijan palveluksessa olevat sovittelun ohjaajat ovat kartoittaneet ja luoneet itse yhteistyösuhteita ja kehitelleet omia toimintamalleja eri palvelun tarjoajien kanssa. Omien toimintamallien takia yhteistyön tekeminen eri tahojen kanssa on joustavaa.

8.3 Erilaiset käytössä olevat menetelmät, toimintatavat ja keinot

Tässä osassa on vastattu kysymykseen *Mitä käytäntöjä ja menetelmiä ohjaajat käyttävät työssään asiakkaan ohjaamisessa erilaisiin palveluihin?* Haastattelujen keskusteluista nousseet asiat on otsikoitu

- menetelmien, keinojen ja työotteiden kartoittaminen
- toiminta käytännössä
- sovittelijoiden ohjaus asiakasohjaukseen

8.3.1 Menetelmien, keinojen ja työotteiden kartoittaminen

Kysyttäessä eri keinoista, työotteista ja menetelmistä kaikki toivat esille sen, ettei työssä asiakkaiden tai sovittelijoiden ohjaustilanteissa tule ajatelleeksi sitä, että teen nyt tällä tekniikalla tai ylipäänsä millään tekniikalla. Kokemus tuo varmuutta eri tilanteiden hallintaan. Kollegoilta saa tarvittaessa hyvin nopeasti vinkkejä ja apua, varsinkin toimistoissa, joissa työskentelee useampi henkilö samanaikaisesti. Osa mainitsi myös saaneensa yhteistyökumppaneilta hyviä vinkkejä motiivoida asiakasta miettimään avun vastaanottoa.

Kaikista haastatteluista tuli esille se, että keskustelu pyritään hoitamaan asiakaslähtöisesti ja asiakas on omassa asiassaan asiantuntija ja vaikuttaa itse omassa prosessissaan. Monet olivat sitä mieltä, että juuri itsemääräämisoikeus määrittää asiakkaan kanssa käydyn keskustelun kulun sekä prosessin ja että asiakkaalla on oma valinnanvapaus, jota tuetaan.

Haastatteluissa kaikki olivat samaa mieltä siitä, että asiakkaat sitoutuvat parhaiten, kun he itse ovat saaneet vaikuttaa omassa asiassaan ja itse tehneet valinnan. Asiakas on sovitteluprosessissa varsin lyhyen aikaa – vain sen aikaa, kun asia on tullut toimistoon, ja siihen asti, kun seuranta päättyy. Sovittelu voi olla kokonaan alkamattakin.

”Asiakkaan sitouttaminen (johonkin palveluun) lyhyen prosessin aikana on äärimmäisen haastava”.

”... eihän me asiakkaista aleta kaivelemaan sillai mistään muusta lähtökohdasta kuin mitä sovittelussa on oleellista.”

Lähes kaikissa haastatteluissa tuli esille restoratiivinen ideologia ja dialogisuus toimintatapana. Erilaiset dialogiset vuorovaikutusmenetelmät ja lähestymistavat; selkeä suoraan kysyminen, sanatarkka kuuntelu ja kuuleminen sekä tulevaisuuden muistelu ja keskittyminen ihmiseen, tässä tilanteessa asiakkaaseen, itse on ohjaamassa toimintaa. Sen takia tässä on ilmaisu ”lähes kaikissa”, koska kaikki eivät käyttäneet dialogisuus -sanaa.

Suurin osa toi esille myös ratkaisukeskeiset menetelmät ja niihin liittyvät toimintamallit ja lähestymistavat, joista tärkeämpänä ovat asiakkaan omat kyvyt, osaamiset ja taidot asian ratkaisussa sekä tulevaisuuteen suuntaava keskustelu. Osa haastatteluista toi esille motivoivan haastattelun menetelmän, jota käyttivät soveltuvien osien hyödyksi asiakkaan voimavarojen löytymiseksi ja pystyvyyden tukemisessa. Muutama mainitsi myös NLP:n menetelmän käyttöä ja malleja, joita voidaan hyödyntää asiakkaan tavoitetilan määrittämisessä.

Kaikilla oli myös tietoa ”Restoratiiviset kysymykset” -menetelmästä, joka on kokonainen viittä teemaa käyttävä sovitteluun kehitetty prosessi. Osalla sovittelun ohjaajista menetelmä oli myös kokeilussa, osalla käytössä soveltuvin osin ja joillakin teemat kokonaisuudessaan sovitteluprosessissa työkaluna sovellettavissa varsinkin sovittelijoille.

”On nähty, että se auttaa sovittelijoita muistamaan, että asiakas saa itse päättää ihan niin kuin hän itse halua, eikä sovittelija rakenna mitään auktoriteettiasemaa itselle siinä tilanteessa”.

Useat sovittelun ohjaajat kertoivat poimineensa eri menetelmistä parhaita paloja ja käyttävänsä tilanteisiin sopivia osia. Monetkaan eivät koe olevansa yhden tyylin tekijä. Suurin osa opeista tulee selkärangasta tilanteessa ja on tiedostamaton tilanteen mukaan.

”Tässä minä oivallan itsestäni, että hyvin luottavaisin mielin lähdän asiakkaiden kanssa mihin tahansa keskusteluun...”

Useasta haastattelusta nousi myös konkreettisina välineinä esille erilaisia kysymyspattereita, kortteja ja kuvia, erilaisia tilannekartoituksia, mini-interventiota sekä väkivallan ympyrää keskustelun avuksi.

8.3.2 Toimiminen käytännössä

Jotkut sovittelun ohjaajat, varsinkin lähisuhdeväkivaltajutuissa, lähettävät ensimmäisen yhteydenottokirjeen mukana automaattisesti esitteitä osapuolille. Niiden kautta on helppo ottaa palveluihin ohjaamisasia puheeksi asiakkaan kanssa.

Keskustelu aloitetaan monesti kysymällä tapahtuneesta ja siitä, miten asiakas on tilanteestaan selvinnyt eteenpäin. Jos huolta ilmaantuu ja siten keskustelussa löytynyt mahdollinen sopiva taho, minkä asiakas kokee itselle tarpeelliseksi, niin annetaan yhteystiedot ja tarvittaessa kerrotaan palvelusta lisää.

”...on asiakkaita, jotka sanoo, että ei sinne tarvitse minun puhelinnumeroa/yhteystietoja antaa, voin soittaa itse. On asiakkaita, jotka ovat jo ennen sovittelua ottaneet jo yhteyttä ja aikavaraus valmiina...”

Monesti kysytään voidaanko asiakkaan yhteystiedot antaa...

”Saanko viedä/antaa/soittaa sinun yhteystiedot, niin ottavat sinuun yhteyttä lähiaikoina...”

Joissakin tapauksessa myös otetaan yhteyttä suoraan palvelun tarjoajaan asiakkaan suostumuksella.

”Onko mahdollista...” tai ”Voisitko soittaa tälle asiakkaalle tässä asiassa?”

Jos palveluntarjoaja on lähellä, niin esimerkiksi erillistapaamisen aikana on yhdessä soitettu palveluntarjoajalle ja pyydetty tulemaan paikalle sopimaan tapaamisaika, jolloin on helppo saada ensimmäinen hyvä kontakti asiakkaaseen tai asiakas on viety varaamaan aika palveluntarjoajalta.

”Sovitetaan (palveluntarjoajien kanssa), miten ohjausta voidaan mihinkin palveluun tehdä.”

Usein tutkintailmoituksessa ei ole mainintaa poliisin tekemästä ohjaamisesta, mutta jos on tai asiakas asian jotenkin keskustelussa ilmaisee, niin ohjaajat käyttävät suoria kysymyksiä riippuen tilanteesta.

”Onko teihin oltu jo yhteydessä? Onko teillä tietoa mistä on mahdollista saada apua tässä teidän tilanteessa?”

Monet sovittelun ohjaajat korostivat sitä, että useimmiten kysymykset kuitenkin pyritään esittämään avoimina. Näin ei voi vastaila yhdellä sanalla; kyllä tai ei / on tai ei. Joissakin haastatteluissa myös huomioitiin se, että tukihenkilömahdollisuus on yksi tärkeä asia huomioitavaksi mahdollista sovittelua silmällä pitäen.

8.3.3 Sovittelijoiden asiakasohjauksen ohjaus

Haastatteluista nousi vahvasti esille, että sovittelijoiden tunteminen on tärkeää hyvän ohjaussuhteen luomiseksi. Hyvä ohjaussuhde tuo luottamusta ja mahdollistaa hyvän asiakaspalvelun ja sovittelun. Keinona tähän nähtiin säännölliset sovittelijaillat, säännölliset sovittelijoiden kehityskeskustelut tai muu vastaava keskustelu, työnohjaukset ja jatkokoulutukset peruskoulutuksen jälkeen ja mahdollisuuksien mukaan erilaisia case-harjoituksia erilaisista tilanteista. Nämä ovat käytännössä kaikilla käytössä.

Osa sovittelun ohjaajista antaa sovittelijoille tarjolla olevista palveluista muistilistan jutun mukana, minkä jälkeen kuitenkin ohjaaja tekee vielä varmistuksen oleellisista asioista. Käytännössä jutun ohjaus sovittelijalle käy joko puhelimitse tai sovittelija käy toimistolla hakemassa jutun, jolloin käydään kyseessä olevaan juttuun liittyvät tarpeelliset asiat läpi sovittelun ohjaajan saatua varmistettua osapuolten suostumukset sovitteluun ja siihen liittyvät oleelliset asiat. Sovittelijoilla on käytössä esitteitä, ja monilla on kansioon kerätty tietoja eri palveluista sovittelijoiden avuksi.

”Ohjaajalla oltava tarpeeksi aikaa sovittelijoille.”

”Nykymuotoinen sovittelu on tullut sovittelijoillekin enemmän prosessiksi kun on enemmän näitä erillistapaamisia jutuissa. ”

Haastatteluista nousi esille, että sovittelun ohjaaja osallistuu sovitteluun vapaaehtoisena sovittelijan parina alusta asti, mikäli asiassa on sellaisia piirteitä, että palveluihin ohjaaminen tuo haasteita, mutta muutoin yleensä sovittelut suorittavat vapaaehtoiset, maallikkosovittelijat. Heidän kanssaan sovittelun ohjaajat pitävät muutenkin tiiviisti yhteyttä koko prosessin ajan jutusta riippumatta.

”Mitä vaativampi case on, sitä enemmän yhteydenpitoa.”

”...Pienellä paikkakunnalla oli miehellä aikaisemmin ollut hyvä kokemus sen pienen paikkakunnan päihdetyöntekijästä, ja oli kertonut sovittelijoille, että oli pysynyt suht hyvin raiteilla silloin kun oli käynyt siellä... mutta siitä oli aikaa jo, kun hän oli siellä käynyt ainakin pari vuotta... ja miten sovittelijat saivat sitten sovittelun aikana tapaamisessa tämän miehen motivoitumaan ottamaan yhteyttä ja käymään siellä... ja sitten uusintatapaamisessa, kun tapasivat uudelleen, niin oli saanut sen suhteen (päihdetyöntekijään) uudelleen luotua ja oli tapaamisessa kuin uusi mies.”

Sovittelun ohjaajat myös kertoivat, että sovittelijoiden kanssa käydään tutustumassa suoraan eri palveluntarjoajien työpisteisiin ja toimintaan, he tulevat vierailemaan sovittelijailtoihin tai sovittelijoiden koulutuksiin tai muuten vaan tulevat esittelemään toimintaansa. Sovittelijoiden kannalta on tärkeää myös eri esitteiden tarjolla pito.

”Sovittelijat tuntevat oman paikkakunnan ja tietävät hyvin käytettävissä olevat palvelut... varsinkin tällaisissa tilanteissa, joissa välimatkat ovat pitkät, tieto on kullanarvoinen.”

8.4 Esiin tulleita haasteita ja koulutustarpeita

Haastattelut toivat esille monia erilaisia haasteita, joita sovittelupalvelussa on lakisääteisen sovittelupalvelun tuottamisen aikana tullut vastaan. Ne on nostettu erikseen helpottamaan sovittelupalvelun kehittämistyössä ja ovat

- sovittelupalvelun sisäiset haasteet
- sovittelupalvelun tunnettavuuteen ja yhteistyöhön liittyvät haasteet
- sovittelun ohjaajan ja vapaaehtoisen sovittelijan rooleihin liittyvät haasteet
- erityispiirteitä sisältävien sovittelujen tuomat haasteet
- koulutustarpeita

8.4.1 Sisäiset haasteet

Useasta haastattelusta on noussut huoli siitä, miten voi suoriutua tasalaatuisesta ohjauksesta näin laajan kelpoisuuden kattavalla taustakoulutuksella tämänkalta-

sessä työssä. Sovittelulain 10. § määrittää kelpoisuuden soveltuvan korkeakoulututkinnon ja erityisestä syystä tehtävään voidaan ottaa muukin henkilö, jolla on hyvä perehtyneisyys sovittelutoimintaan sekä sen suunnitteluun ja ohjaamiseen. Sovitteluun sisältävä palvelun ohjaus koetaan haastavaksi. Sovittelun ohjaajien koulutustaustasta on kerrottu aikaisemmin osiossa 8.1.1 sivulla 36.

Huoli liittyy osaksi myös siihen, että osa sovittelun ohjaajista kokee sovittelupalvelun liittyvän sosiaaliseen ja sosiaalipedagogiseen viitekehykseen, mikä tarkoittaa, että pitää olla valmiudet keskustella siitä miten ihmisiä tuetaan ja ohjataan. Tämä tulisi ottaa huomioon varsinkin erityispiirteitä sisältävien asioiden hoitamisessa. Lähtökohtaisesti on sovittelun historiassa ollut rajapintoja sosiaalityön kanssa. Sovittelussa pyritään hoitamaan asiakasta hänen asiassaan niin, että hän voi jatkaa elämäänsä ja tulevaisuutta tukevalla maaperällä.

Toinen esille tullut huoli on, jota useat ohjaajista puheissaan sivusivat sekä eräs ohjaaja nosti esille suoraan sen kysymyksen, onko sovittelu juuri niin sanottu auttava taho eli voiko sovittelupalvelua kutsua itsessään auttavaksi tahoksi?

”Kaikki asiakkaat eivät välttämättä miellä sovittelua sellaiseksi palveluksi, auttavaksi tahoksi kuin esimerkiksi sosiaalipalvelu on.”

Osa haastatelluista koki, että asiakkaat voivat kokea sovittelun enemmän oikeuslaitoksen osaksi tai palvelu menee siinä rajapinnassa. Tämä aiheuttaa sisäistä ristiriitaa.

”Vaikka me olemme sosiaalipalvelu tai koetaan olevamme sosiaalityön osa-alue (sosiaalipalveluiden alle sijoitettuna), ei silti koeta tehtävän sosiaalityötä, mikä olisi koulutuksellisesti oikeampaa, varsinkin, jos on sosiaalialan koulutus, vaan koetaan tehtävän sovittelutyötä, joka on vähän niin kuin erikoisala.”

Useissa haastatteluissa ohjaajat miettivät sovittelupalvelun paikkaa palveluverkostossa siitä näkökulmasta, onko sovittelu sosiaalipalvelua vai muuta palvelua. Eräässä haastattelussa ohjaaja pohti, että sovittelupalvelu ei ole rikosseuramusalan työtä eikä sosiaalityötä ja näiden välillä on kuilu, joka näkyy arvioitaessa

sovittelupalvelua palveluverkostossa. Rikosseuraamusalalla on oma tehtävänsä ja sosiaalityöllä omansa selvästi esitettynä.

”Rikosseuraamusala valvoo rangaistuksen suorittamista ja sovittelu on helppo vaihtoehto, kun taas ”sosiaalityö kokee rikosasioiden käsittelemisen heidän työstä poikkeavana - Sovittelu on vähän molempia olematta kuitenkaan kumpaakaan. Se on toiminto mikä seuraa, kun rikos on tapahtunut, mutta ei ole rikosseuraamus ja siellä käydään keskusteluja siitä, kuinka asiakkaan sosiaalista tilannetta tai ylipäättään elämäntilannetta voidaan parantaa”.

Osa haastateltavista koki, että sovittelun ajatus alkuajoista on muuttunut toiseen suuntaan siitä, mitä se alkujaan oli ja mitä se oli tässä välillä ja mitä se on nyt. Alkujaan sovittelu on kehittynyt rikoksen tekijän ja nuorisorikollisuuden vähentämisen tarpeista, lakisääteisen sovittelupalvelun alkuvuosina se oli molemmat osapuolet huomioivaa ja tänä päivänä on enemmän nostettu uhrinäkökulmaa esille ja lakiin tuotu uhridirektiivi, joka huonosti ajateltuna voi aiheuttaa ajatuksellista hankaluutta sovittelun puolueettomuuteen. Selvitettynä ja hyvin ajateltuna asia pystytään hoitamaan edelleenkin puolueettomasti.

Esille on tullut myös, että mahdollisesti palvelutarjonnasta riippuen toinen osapuoli (esimerkiksi epäilty) ei pääse palvelujen piiriin. Usealta haastatellulta sovittelun ohjaajalta tuli toive huomioida valtakunnallisesti, että epäiltyjen ohjauspaikkoja lisättäisiin, jotta opittaisiin hallitsemaan omaa suuttumusta ja vihan tunteita. Uhreille on usein tarjolla enemmän palveluja.

”Uhreja kyllä autetaan, mutta monet väkivallantekijät jäävät vaille apua”.

”Asiakkailla on yleensä aina erilaiset ohjauskuviot, koska tulevat eri tilanteesta... yhtä samanlaista ei ole.”

8.4.2 Heikko tunnettavuus ja yhteistyöhön liittyvät haasteet

Lähes kaikista haastatteluista tuli esille, että sovittelun alue on vielä aika tuntematonta, vaikka on toimittu lakisääteisenä toimintana jo 10 vuotta. Haastatteluissa selvisi, että sovittelutoimisto on ollut koollekutsujana useammin kuin ollut kutsuttuna johonkin yhteistyöverkoston.

”Saa olla aika nöyränä, miten yhteistyötahojen kanssa toimitaan.

”On joutunut tekemään kompromisseja.”

Yleisenä haasteena sovittelun ohjaajat kokivat myös jatkuvat, varsinkin aloitteentekijöiden organisaatio- ja henkilömuutokset, jotka vaikuttavat asioiden ohjautumiseen koko sovitteluun ja sitä kautta palveluihin ohjaamiseen. Asiat myös tahtovat henkilöityä liiaksi. Jatkuva muutos rasittaa kaikkia osapuolia kuin myös asiakkaitakin. Koko ajan täytyy pitää yhteyttä ja muistuttaa aloitteentekijöitä sovittelusta.

Haastatteluista nousi esille myös, että monissa paikoissa vuosien saatossa on oltu mukana erilaisissa yhteistyöryhmissä. Muutosten ja henkilövaihdosten tapahtuessa sovittelun paikkaa yhteistyöryhmässä on voitu uudelleen tarkistaa, eikä sitä ole nähty enää tarkistelun jälkeen järkevänä. Yhdessä tapauksessa tähän on vaikuttanut jopa vaitiolovelvollisuus, joka myöhemmin on todettu, ettei vaitiolovelvollisuutta ole rikottu. Joissakin tilanteissa yhteistyöryhmät ovat vaan yksinkertaisesti loppuneet.

Lähes joka haastattelusta tuli esille maantieteelliset ongelmat, sijainti ja yksittäisen paikkakunnan koko, jotka aiheuttavat toiminnalle erilaisia haasteita. Sovittelupalvelun tuottajalla voi olla useita kuntia alueellaan, joihin sovittelupalvelun tuottaminen on sinällään jo haastavaa. Palveluihin ohjauksen näkökulmasta katsottuna tämä näkyy muiden palvelujen saatavuudessa; tuttuudessa ja sitä kautta asiakkaan kokemus, ettei voi osallistua; tuttuus niin, että on helppo osallistua, mutta palveluja on vähän; sovittelijoiden määrässä; juttujen määrässä jne.

Haastatteluista kävi ilmi, että palvelut muuttuvat kaiken aikaa ja isoimmilla paikkakunnilla on lähes mahdotonta pysyä mukana kaikista tarjolla olevista hankkeista, projekteista sekä määräaikaista palveluista. Lakisääteiset palvelut ovat kuitenkin aika pysyviä. Palveluja voi olla niin paljon ja kohderyhmiä niin paljon, että hyvän verkoston luominen on haastavaa. Osa sovittelun ohjaajista pohti sitä, että pienillä paikkakunnilla on taas vuorostaan pulaa toimijoista.

”Kenttä on niin yksilöity ja rajattu tiettyyn toimintaan esimerkiksi lähisuhdeväkivalta-asioihin tai pilkottu esimerkiksi nuoret alle 29-vuotiaat ja hankkeet kestävät vaan tietyn aikaa. Hyvän verkoston luominen vaatisi niin laajan osallistujakaartin, että se ei niin suurena olisi enää toimiva.”

Niissäkin palveluissa, joita on tarjolla, työntekijä voi olla niin tuttu, ettei asiakas voi/halua ottaa palvelua vastaan, joten saadakseen sitä, pitäisi lähteä isommalle paikkakunnalle, mikä taas voi olla kulkemisen takia tai taloudellisesti mahdotonta. Myös paikkakunnalle tuotettujen palvelujen saatavuus voi olla rajattu yhdelle päivälle viikossa, jolloin saatavuus on hankalampaa tai kestää kauan, ennen kuin pääsee palvelun piiriin.

”Tulen sellaiselta paikkakunnalta, missä on lähin kriisikeskus 100 kilometrin päässä niin kyllä kuulostaa, että minun paikkakunta on eriarvoisessa asemassa, ei ole heti – saa sitä ihmistä jatkopalvelujen piiriin.”

”Ei saa aikoja kovin nopeasti...”.

Osa haastatelluista sovittelun ohjaajasta nosti haasteeksi, että asiakkaiden asioissa on tullut esille ylisukupolvien menevä käyttäytymismalli asioiden hoidossa ja ihmissuhteissa. katse tulevaisuuteen tai omat haaveet ovat vieras ajatus. On unohtunut se, mitä tavoitella elämässä. Tämä vaikeuttaa asiakkaiden sitoutumista sovittuihin asioihin. Huomiota herätti myös muutaman haastatellun viittaus siihen, että monissa paikoissa on asiakkaalle tarjolla aika raskaita prosesseja, lomakkeita ja raskasta sitoutumista.

8.4.3 Sovittelun ohjaajan ja vapaaehtoisen sovittelijan roolit haasteena

Kaikista haastatteluista nousi huoli sovittelulain 17. §:n sanomasta, että ”sovittelijan tehtävänä on antaa osapuolille tietoa saatavissa olevasta oikeusavusta ja muista palveluista. Sovittelun ohjaajan tehtäviin kuuluu myös toimia sovittelijana”. Kuka palvelun ohjauksen tekee ja miten, on ristiriitaista. Sovittelulaki on tässä palveluihin ohjaamisessa tulkinnanvarainen.

Joistakin haastatteluista nousi esille, että sovittelun ohjaajien sovitteleminen on ollut yhteisessä keskustelussa esillä. Osa ohjaajista sovittelee ja haluaa sovittaa ja osa ei juurikaan itse sovitele ja nähdään, että sovittelu on vapaaehtoisten sovittelijoiden tehtävä eikä sovittelun ohjaajien. Haastatteluissa tuli myös esille, että sovittelun ohjaaja voi palveluihin ohjauksessa jäädä niin kiinni juttuun, että on luonnollista, että ohjaaja on toisena sovittelijana tai ammattihenkilöstö sovittelee koko jutun. Jos ei sovittele, sovittelijoiden ohjauksen tällaisissa tilanteissa on oltava vahva ja ohjaajan tietoinen jutun kulusta koko ajan.

Muutamassa haastattelussa tuli esille, että sovittelijoilta vapaaehtoistyöntekijöinä ei voi vaatia osaamista ohjata palveluihin vielä tapaamisen järjestelyjen lisäksi ja että he tietäisivät kaikki palvelut, joita omalla paikkakunnalla on tarjolla. Siksi olisi tärkeää selvittää sovittelijoiden rooli ja luoda yhtenäinen käytäntö.

8.4.4 Erityispiirteitä sisältävien sovittelujen haasteet

Lähes kaikki haastatteluun osallistuneet sovittelun ohjaajat toivat esille lähisuhdeväkivallan sovittelun kyseenalaistamisen ja sen erityispiirteiden jatkuvan esiläolon, saako sovittaa vai eikö saa sovittaa. On paljon hyviä kokemuksia, että sovittelu on tuonut kuitenkin jotakin ihmisten elämään. Tilanne on erittäin kuluttavaa ja haastavaa sekä toiminnan kehittämisen kannalta hankalaa varsinkin pienillä paikkakunnilla.

”Kamala, jos viedään se viimeinenkin paikka, jossa joku voi kuulla ja auttaa kenties niin, että saadaan ohjattua eteenpäin.”

”Sovittelu voi olla lähitienoolla ainut paikka, jossa asiakas tulee kuuluksi asiassaan.”

”Asiakas kertoi, että hänellä varmaan nakshti päässä ... sinä olet ensimmäinen, kun hän on voinut puhua tästä asiasta.”

”Kyllä noissa pienissä kunnissa on aika huonosti tarjolla palveluita... yritin lähisuhdeväkivallan sovittelun parikunnalle löytää palvelua, niin sosiaalityöntekijäkin oli ihmeissään, että mitähän heille nyt tarjoaisi...”

”Etsimällä joudutaan etsimään... ja minua eräskin nuori pari jäi harmittamaan, kun he olisivat kauheasti halunnut johonkin jatkopalveluun työstämään sitä suhdettaan... kuitenkin heillä oli tarkoitus jatkaa yhdessä... kaikki kivet käännettiin, mutta mitään ei löytynyt... se on surkea tilanne pienellä paikkakunnalla.”

Myös lähisuhdeväkivallan sovittelun koulutusta kaikille ohjaajille ei ole ollut tarjolla. Vain osa ohjaajista on sen käynyt nykyisessä muodossa, osa on käynyt aikaisempia koulutuksia.

Osa ohjaajista kokee päihde- ja mielenterveyspalveluihin ohjaamisen tässä työssä vaikeaksi tai haastavaksi. Syyksi on sanottu, että ei haluta loukata asiakasta kyseenalaistamalla häntä mielenvikaiseksi tai alkoholin käyttäjäksi tai ei haluta alkaa ”diagnostisoimaan” asiakasta, koska siihen ei ole lupaa ja koulutusta.

”Meidän prosessi on niin lyhyt asiakkaan kanssa kulkea.”

”Asiakas ei voi jäädä roikkumaan meidän palvelun piiriin...”

Haastatteluissa nousi esille, että turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien kanssa tehtävä sovittelu on tavallista vaativampaa ja aikaa vievää. Tulkkauspalveluja on isommissa paikoissa helpommin saatavilla, kuin pienillä paikkakunnilla, jossa niitä kuitenkin harvemmin tarvitsee. Palvelu on lähinnä puhelimitse tapahtuvaa, mutta asiakkaiden erilaiset tavat sekä kulttuuri ja sovittelun sisällön rakenne ja uudet tavat tuovat haasteita.

Haastattelut toivat esille, että koulutusta ei myöskään turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajien sovittelun tarpeeseen ole saatu vaan toimistoissa on täytynyt alkaa vastaamaan tarpeisiin itse. Osassa toimistojen henkilökunnassa että sovittelijoissa on niitä, jotka ovat kiinnostuneita tämän kaltaisista sovitteluista, joka on hieno asia. Osassa toimistoja asioiden hoito on levinnyt kaikille ja osassa henkilöityy juuri sen haastavuuden takia vain joillekin.

8.4.5 Koulutustarpeita

Kehittämistyön tueksi on ohjaamisen näkökulmasta noussut paljon myös erilaisia koulutustarpeita ammattihenkilöstölle, sovittelijoille sekä yhteisesti koko sovittelu-palvelulle. Nämä on luetteloitu erikseen liitteeseen 3.

9 POHDINTA

Tässä osuudessa on tehty johtopäätöksiä tuloksista sekä tuotu ihan selviä tuloksia esille, jotka ovat hyödynnettävissä jatkossa sovittelun ohjaajan oman työn sekä eri tuki- ja jatkopalveluiden tuottajien kanssa yhteistyön kehittämisessä. Tässä on pohdittu myös tulosten luotettavuutta ja opinnäytetyön vahvuuksia ja heikkouksia. Lopuksi on esitetty myös jatkotutkimusideoita.

9.1 Johtopäätökset

Nykytilanne sovittelun ohjaajan työssä näyttäytyy niin, että kaikki haastatteluihin osallistuneet ohjaajat (36,5 %) tekevät tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamista. Tästä voidaan olettaa, että kaikki sovittelun ohjaajat tekevät palveluihin ohjaamista ainakin jossain määrin. Osa tekee sitä enemmän ja osa vähemmän. Ottaen huomioon sovittelu-palveluihin ohjattujen asioiden määrä (yli 13 000) ja määrästä käynnistyneiden juttujen määrä (n. 70 %), on sovittelun ohjaajien työssä paljon vuoropuhelua asiakkaiden kanssa.

Tuki- ja jatkopalveluihin ohjausta toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakasta osallistamalla ja toimijuutta tukemalla. Asiakaslähtöisyys sovittelussa tarkoittaa, että kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyritään dialogisuuteen, kuuntelemaan ja tukemalla asiakasta itse päättämään itselle tarpeelliset tukitoimet. Tässä toteutuu sovittelun restoratiivisen oikeuden ydin, jossa prosessi voi olla tärkeämpi kuin lopputulos, kuten myös Elonheimo (2004) ja livari (2010a) ovat tuoneet esille.

Suurin osa ohjaajista kokee palveluihin ohjaamisen tärkeäksi osaksi ohjaajan työtä, jota tehdään joissakin jutuissa enemmän ja joissain vähemmän. Osa ohjaajista kuitenkin koki, että palveluihin ohjaus ei ole ensisijainen tehtävä vaan tarvesille nousee asiakkaalta yhteydenoton yhteydessä tai sovittelun kuluessa. Ohjaustyön yhteisen näkemyksen löytäminen ja yhteinen työn kehittäminen on tältä osin tärkeää.

Kaikki haastatteluun osallistuneet ohjaajat ovat kertoneet, että heillä on asiakastyötä paljon. Suurin osa koki, että jatko- ja tukipalvelujen kanssa enempään tehtävään yhteistyöhön ei ole ollut riittävästi aikaa. Tämä vaikuttaa paljon siihen, miten tutuksi oma työskentelykenttä tulee. Yhteistyötahojen kanssa tuleva yhteinen kehittämispäivä varmasti tuo tähän uusia toimintamalleja.

Sovittelun ohjaajat kokevat, että sovittelupalvelulla on paikka palveluverkossa, mutta palvelun tunnettavuutta pitää saada lisättyä. Palvelun tunnettavuuden lisäämiseksi haastatellut kokivat, ettei markkinoinnille ja itsensä työtekemiselle ole aikaa. Työtä on paljon ja aika menee ehkä liiaksi joidenkin byrokraattisten paperitöiden tekemiseen, kun asian voisi hoitaa keveämmin. Markkinoinnissa ja tunnettuuden lisäämisessä on parantamisen varaa.

Restoratiivisen ideologian sosiaalisen tuen ja kontrollin -nelikenttä on hyvä itse-reflektion väline, kun kyse on ideologisin periaattein toteutettavasta asiakaspalvelusta. Sovittelun ohjaajan asiakkaalle antaman tuki on juuri sitä, että ihmistä tuetaan ja arvostetaan ihmisenä, yksilönä, kuntalaisena sekä yhteisön jäsenenä, vaikka tekoa ja tapahtumaa ei hyväksyttäisikään. Haastatteluista tulee esille, että

nimenomaan sovittelupalvelussa tuki- ja jatkopalveluihin ohjaus tehdään asiakkaan ehdoilla, asiakkaan tarpeeseen, tukemalla juuri niin paljon ja kauan, kun asiakas sitä tarvitsee sovitteluprosessin alusta mahdollisen seurannan loppuun.

Sovittelun ohjaajan työssä vaaditaan monipuolista osaamista. Työ on vastuullista ja vaatii monenlaisia valmiuksia ja kykyjä. Se vaatii itsensä pitämistä ajan tasalla tiedollisesti, taidollisesti ja koulutuksellisesti. Haastatteluista voidaan tulkita, että on tärkeää kyetä ymmärtää asiakkaan tilannetta (tilannetaju), mutta pitää kuitenkin ammatillinen asenne ja työote. On tarpeen edistää vuorovaikutusta ja hyvää yhteistyötä viranomaisen kanssa kansalaisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi.

Kun mietitään sovittelun ohjaajan työtä tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisen ja palvelunohjauksen näkökulmista, tulee esille jo erilaisia tulkinnallisia ymmärryksiä. Suomisen ja Tuomisen (2007) palveluohjauksen kolmeen työtapaan (taulukko 3) verrattuna haastatteluista voidaan tulkita sovittelupalvelussa tehtävän tuki- ja jatkopalveluihin ohjauksen tapahtuvan enemmän palveluohjauksellisella työotteella tai konsultoivalla tai neuvovalla otteella kuin varsinaisena palvelunohjauksena. Varsinainen palvelunohjaus on intensiivisempää asiakkaan rinnalla kulkemista.

Taulukko 3. Palveluihin ohjauksen työtavat tulosten valossa

Varsinainen palvelunohjaus	Asiakkaan ja työntekijän tiivistä yhteistyötä, ei viranomaisvaltaa asiakkaaseen
Palveluohjauksellinen työote	<i>Palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaisesti.</i>
Konsultoiva tai neuvova ote	<i>Asiakasta autetaan jonkin tietyn rajatun ongelman ratkaisemisessa.</i>

Todettakoon, että tuki- ja jatkopalveluihin ohjaus kuuluu osana sovittelun ohjaajan työhön, mutta tämän tutkimuksen perusteella sovittelun ohjaaja ei ole palveluohjaaja siinä merkityksessä, mitä sanalla tänä päivänä ymmärretään. Tämän tutkimuksen valossa suurin osa sovittelun ohjaajista kokee olevansa palveluihin ohjaajia.

Palveluihin ohjaus ja sen onnistuminen riippuu asiakkaan tarpeista ja valinnoista, mutta sitoutuminen palveluun on asiakkaan oma valinta ja sitä ei monestikaan sovittelun ohjaajan työssä enää saada tietoon. Monta kertaa ohjaus on myös informatiivista kertomista eri tukitoimista ja mahdollisuuksista.

Sovittelun ohjaajien vastauksista nostetut sidokset, kuva 9 sivulla 48, tuovat esille ohjaamistyössä vaikuttavia sidonnaisuuksia, joita ei arkityössä välttämättä tiedosteta. Haastatteluista kuitenkin juuri lait, arvot, koulutus, ideologia tulivat hyvin esille, mutta työpaikkakulttuurista ja tavoista toimia tuli vähän, mutta kukaan ei maininnut taloutta (rahaa) vaikuttavana tekijänä. Taloudella ei näin ollen ole vaikutusta asiakkaiden ohjaamisessa tuki- ja jatkopalveluihin.

Kunta- tai järjestöpalveluntuottajilla haastateltujen mukaan ei ole sellaisia sidoksia, jotka määrittävät tai ohjaavat suoranaisesti asiakkaan tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamista. Sovittelun ohjaajan ammatti ja -nimike uutena täytyisi saada vakiinutettua niin, ettei verrokiammattinimikkeitä tarvitse käyttää. Tämä ei suoranaisesti vaikuta asiakkaiden ohjaamisessa tuki- ja jatkopalveluihin, mutta antaa väärän kuvan työn sisällöstä. Haastatteluista tuli hyvin esille se, miten osaavaa ja koulutettua henkilökuntaa valtakunnan sovittelupalvelujen sovittelun ohjaajat ovat riippumatta siitä, kenen palveluntuottajan palveluksessa hän on.

Haastatteluista myös tuli näkyväksi, miten paljon on menetelmiä, työtapoja sekä työotteita käytössä asiakkaiden palveluihin ohjaamisessa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut menetelmien, työtapojen ja työotteiden kartoittaminen yhdenmukaistamisen ja arvioinnin kehittämisen näkökulmasta. Loppujen lopuksi

vain yhtä ja ainoaa sopivaa menetelmää, toimintatapaa tai työotetta ei ole olemassa vaan kaikki ohjaustyötä tekevät sovittelun ohjaajat käyttävät työssään erilaisia menetelmiä, tapoja ja työotteita tilanteen mukaan.

Koska asiakkaat ovat sovittelun piirissa varsin lyhyen aikaa, syvää asiakkaan tilanteen tarkisteluja ei voida suorittaa. Tässä työssä tarvitaan käyttöön sovittelun ohjaajille nimenomaan erilaisia keinoja ja työotteita, osia eri menetelmistä auttamaan asiakkaan ohjaamisessa sekä auttamaan sovittelijoita ohjaamaan. Tärkeää olisi myös löytää yhteisymmärrys siitä, miten paljon voidaan vapaaehtoiselta sovittelijalta vaatia. Ohjaustyö kulkee työntekijän ja sovittelijan rinnalla koko sovitteluprosessin ajan. Sen huomioiminen on tärkeää toiminnan kehittämisessä.

Vaikka sovittelun ohjaajan työ ei varsinaisesti olekaan suoranaista sosiaalityötä, niin sen tuoman rajapinnan myötä sovittelun ohjaajan tekemässä asiakastyössä on luontevaa soveltaa sellaisia sosiaalialan työmenetelmiä, joiden avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Keskusteluissa esille tulevat tilanteet ja sovitteluprosessin läpikäymiseen vaikuttavat ongelmat huomioiden asiakasta kannustetaan myönteiseen muutokseen. Menetelmäosaaminen edellyttää siis myös sovittelun ohjaajan työssä sosiaalialan ja sovittelun ohjaajan työn rajapintojen ydinosaamisen tuntemusta ja tietämystä sovittelun paikasta sosiaalialan toimintaympäristössä. Sovittelun paikkaa tulee tarkentaa tältä osin yhteisesti työn kehittämisellä.

Restoratiivisia menettelyjä pitäisi laajentaa eri toimijoille työotteiksi. Elonheimo on tuonut esille, että Suomessa, kuten kansainvälisestikin on jo toimittu, tulisi vakiinnuttaa sellaiset menettelyt, joihin tekijän ja uhrin lisäksi osallistuu heidän lähipiiriään. (Elonheimo 2010, 71.) Tämä ajatus on korostunut tämän tutkimuksen myötä erityispiirteitä omaavien sovittelujen osalta.

Elonheimon tutkimuksen mukaan nuorilla, joilla oli erilaisia ongelmia, olivat rikoksen tekijöinä useammin ja usein aikuiset hallitsivat tilannetta keskusteluissa. Sovittelussa kaikki asianosaiset saavat vaikuttaa itse omiin asioihinsa, jolloin sitou-

tuminen on lujempi. Johtopäätöksissään hän on vertaillut oikeuslaitoksen ja restoratiivisten menettelyjen eroja. Restoratiiviset menettelyt mahdollistavat nopeamman puuttumisen oikeuslaitokseen verrattuna, erilaisten riskitekijöiden kartoittamisen, osapuolten tarpeiden huomioimisen ja palveluun ohjauksen ja tällaisten menettelyiden kehittäminen ja laajentaminen tarjoaakin keinon edetä kohti näyttöön perustuvaa kriminaalipolitiikkaa. (Elonheimo 2010, 77)

Jos peilataan sovittelun ohjaajien kokemuksia Juhani Iivarin tutkimuksessa (2010a) ”Oikeutta oikeuden varjossa” analyysihin eri toimijoiden kanssa, on tähän työhön heiltä noussut samoja vaikuttavia tekijöitä, kuten sovittelun heikko tunnettavuus, yhteistyökumppanien henkilöstön vaihtuvuus, sovittelun toteutuksen tasa-arvo vapaaehtoissovittelijoiden ja palvelujen saatavuuden näkökulmasta, lähisuhdeväkivallan sovitteluun kohdistuvat huolet tässä muutama mainittuna. (Iivari 2010a, liite 4.)

Erityispiirteitä omaavien sovittelualoitteiden, kuten maahanmuuttajien ja turvapaikan hakijoiden, lähisuhdeväkivaltaa sekä lasten ja nuorten asioita sisältävissä aloitteissa on käytännössä omat kriteerit sovitteluun ottamisessa. Näitä asioita hoidetaan niitä varten luotujen prosessien kautta, mutta ei prosessi edellä vaan näissäkin tilanteissa asiakaslähtöisyys, asiakkaiden tarpeet ja sovittelun vapaaehtoisuus ovat etusijalla.

Liitteessä 4 olevista koulutustarpeista osa on jo toteutumassa, kuten nyt kehitteillä olevan uuden valtakunnallisen yhteisen tietojärjestelmän toteutumisen yhteydessä tulisi teknisesti sovittelijoiden ohjaus ohjaamaan, kirjaamaan ja raportoidaan asioissa yhdenmukaisemmaksi. Sovittelijoiden valtakunnallinen peruskoulutuspaketti on kehitteillä, jossa asiakkaan palveluihin ohjaamisen osalta tulee yhdenmukaista käytäntöä. Elämme koko ajan kehityksessä, ja paljon on tehtävää toiminnan yhdenmukaisuuden ja laadun takaamisen eteen.

9.2 Luotettavuuden ja eettisyyden arviointi

Tämän opinnäytetyö on toteutettu teemahaastattelun menetelmällä, joka on ollut aika raskas toteutustapa. Menetelmän haittana on ollut se, että on ollut aikaa vievää, haastatteluja on runsaasti ja henkilökohtaisten haastattelujen toteuttaminen ympäri Suomen on ollut vaativaa. Toisaalta tämä on ollut myös erittäin mukava toteutustapa ja sisältää paljon antoisia tapaamisia, koska se on mahdollistanut monen työntekijän osallistumisen ja vaikuttamismahdollisuuden, joka tuo luotettavuutta tälle työlle.

Teemojen käsittely keskustelussa ei välttämättä mennyt aivan järjestyksessä, mutta teemahaastattelun keinoin toteutettava haastattelu antaakin mahdollisuuden hyppäämiseen teemasta toiseen. Haastattelujen purku on tapahtunut teemoittain luokitellen. Vapaamuotoisen haastattelun analysointi, tulkinta ja raportointi ovat olleet aikaa vievää aineiston määrästä johtuen, mutta kattavan aineiston saanti on vaatinut tämän. Materiaalia nauhoitteissa on enemmän kuin tutkimuksen kannalta on tarpeellista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35.).

Opinnäytetyön luotettavuus tarkoittaa tässä ilmiön toistuvuutta tutkimuksen edessä ja työkäytänteiden aika pitkälle menevää yhdenmukaisuutta. Mitä enemmän on haastatteluja, sitä todennäköisempää on, että vastaukset alkavat toistaa itseään eli saavuttavat saturaation. (Kananen 2010a, 7: Kananen 2015b, 355.) Tässä määrässä haastatteluja jo alkoi näkyä toistuvuutta, jonka johdosta tulokset myös hyvin varmentuivat. Haastattelujen määrä on ollut riittävä. (Kananen 2015b, 354)

Yli kolmasosa sovittelun ohjaajista on antanut panoksensa tähän työhön. Jokaisessa haastattelussa on tullut yhteneväisyyttä, jonka johdosta asioiden kerääminen systemaattisesti on ollut helppoa asetettujen tutkimuskysymysten teemojen alakohtien ympärille. Osallistuneiden sovittelun ohjaajien työkokemus ohjaajan työstä on noin vuodesta yli 10 vuoteen ja näin ollen työkokemuksen keskiarvo on noin 6,5 vuotta. Sovittelun ohjaajien kokemus työstä lisää haastattelun luotettavuutta.

Opinnäytetyö on saanut alkunsa tekijän oman työn kehittämisen ja aiheen kiinnostavuuden näkökulmasta. Tekijä on itse työskennellyt sovittelun ohjaajana yli 10 vuotta, ja näin tutkittava on ilmiönä tuttu. Se vaikuttaa tuloksiin jossain määrin, mutta objektiivisuutta on pyritty lisäämään sillä, että tässä opinnäytetyössä on käytetty vain osallistujien haastattelujen vastauksia ja luokittelua on pystynyt tekemään suunnitelmallisesti.

Aikaisemmin ei ole toteutettu sovittelun ohjaajan työhön liittyvää opinnäytetyötä. Tekijän oma asiantuntijuus on ollut toisaalta hyvä asia, koska on ollut jo etukäteen ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja tietoa niistä asioista, mistä haastateltavat puhuvat ja mitä he ilmaisuillaan tarkoittavat. Tulosten esille tuonnissa on täytynyt pitää raja siitä, että alan tuntemus ei liiaksi ohjaa tulkintoja. Tuloksissa on kuitenkin paljon sellaista, mitä tekijä voisi myös itse tuoda esille ja tuloksista hyvin tunnistaa samanlaisia ihmisten kohtaamisia ja haasteita sekä kehittämistarpeita.

Tutkija on pyrkinyt eettisyyteen tuomalla mahdollisimman tarkasti ja rehellisesti asioita esille vaarantamatta kenenkään yksittäisen sovittelun ohjaajan anonyymiuutta. Tässä tutkimuksessa on tuotu asioita esille valittujen teemojen kautta. Teemat itsessään on jo aika laajoja, minkä johdosta haastattelut ovat tuoneet enemmän materiaalia käyttöön kuin sitä tässä työssä on tarvittu.

Tässä kehittämistyössä on tutkittu vain yhtä osaa sovittelun ohjaajan työssä. Palveluihin ohjausta on vaikea irrottaa erilliseksi, koska se kuuluu sovitteluprosessiin ja kulkee mukana koko asiakkaan läpimenoprosessin ajan. Haastatteluihin osallistuneet sovittelun ohjaajat ovat kuitenkin siinä onnistuneet hyvin, jonka johdosta tämä kehittämistyö on toteutunut ja tuonut tuloksia sekä työnkuvaa näkyväksi.

9.3 Sovittelun ohjaajan työn kehittäminen ja jatkotutkimusideoita

Tätä työtä hyödynnetään syksyllä 2017 yhteistyötahojen kanssa toteutettavassa kehittämispäivässä, jonka yksi tarkoitus on luoda toimintamalleja ohjaamiseen. Tuloksissa on koottu lista esiin tulleista yhteistyötahoista, joita on paljon.

Tämä opinnäytetyö on tehnyt näkyväksi palveluihin ohjauksen ja sovittelun ohjaajan työtä ohjaamisen näkökulmasta myös yhteistyötahoille. Täältä löytyy eri menetelmiä ja työotteita, mitä sovittelun ohjaajat käyttävät työskennellessään asiakkaan kanssa. Jos ajatellaan, että koko valtakunnassa on sovittelun piirissä vain 95 työntekijää, joista ohjaajia 63 sekä yli 13000 aloitetta ja melkein 1150 sovittelijaa, niin työtä on paljon siinä keskiössä. Täytyy muistaa, että ohjaustehtävää tekevät myös useat esimiestason henkilöt.

Sovittelun ohjaajan tekemän työn ja yhtenäisen sekä laadukkaan palvelun takaamiseksi on selvitettävä työn erityislaatuisuuden takia sen oma paikka palveluverkostossa. Onko se paikka sosiaalityön ja rikosseuraamusalan välimaastossa vai mihin sovittelupalvelu palveluverkostossa oikeasti sijoittuu? Joka tapauksessa se kuuluu julkisiin palveluihin ja näin ollen on osa asiakkaalle tarjottavaa lakisääteistä palveluverkostoa. Tällä selkeyttämisellä myös tunnettuus lisääntyy ja palvelulle tulee yhteistyön tekemisen oikeutus.

Tulevassa lain muutoksessa olisi hyvä huomioida palveluihin ohjaamisen tarkennus sekä sovittelun ohjaajan nimikkeen yhdenmukaisuus. Yhdenmukaisuuden ja tasalaatuisen palvelun takaamiseksi on tärkeää aloittaa kehittämistyö yhteisen sovittelun ohjaajan työnkuvan ja roolin sekä vapaaehtoisten sovittelijoiden roolin määrittämiseksi. Yhtenä koulutusideanakin nousi ammattihenkilöstölle sovittelun ohjaajan ja sovittelijan roolien selkiyttäminen palveluihin ohjaamisen näkökulmasta.

Tämän työn pohjalta nousseita jatkotutkimusideoita voisi olla muun muassa tästä työstä nousevien

- työmenetelmien ja -tapojen sekä työkalujen jatkotyöstäminen
- ihmisten sitoutumista tuki- ja jatkopalveluihin ohjauksen kautta
- palveluihin ohjaamisen vaikuttavuus asiakkaalle
- (sovittelun ohjaajan tai sovittelijan) ohjaamisen tuen merkitys sovittelun asiakkaalle
- yhteistyön kehittämistutkimus palvelujen tarjoajien kanssa ja ohjaukseen uusien toimintamallien kehittäminen, yhteistyön vaikuttavuuden tutkiminen

LÄHTEET

Christie, N. 1977. Conflicts as property. *The British Journal of Criminology*. Artikkel. 1-15.

Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Elonheimo, H. 2010. Nuorisorikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 299. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/59505/AnnalesC299Elonheimo.pdf> [viitattu 13.10.2016].

Elonheimo, H. 2004. Restoratiivinen oikeus ja suomalainen sovittelu. WWW-dokumentti. Artikkel. *Oikeus* 2004 (33); 2: 179–199. Saatavissa: [http://www.mediationworld.net/download.php?path=2009320115324.pdf&name=Elonheimo%202004%20Oikeus%20\(4\).pdf&mime=application/pdf](http://www.mediationworld.net/download.php?path=2009320115324.pdf&name=Elonheimo%202004%20Oikeus%20(4).pdf&mime=application/pdf). [viitattu 13.10.2016].

Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. THL. opas 23. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110568/THL_OPA2013_023_verkko.pdf?sequence=1 [viitattu 13.10.2016].

Flinck, A. & Iivari, J. 2004. Lähisuhdeväkivalta sovittelussa. Tutkimus- ja kehittämishankkeen realistinen arviointi. *FinSoc-arviointiraportteja* 5/2004. Helsinki: Stakes.

Gellin M. 2011. ”Lapsikin osaa sovittaa. ”Minkälaista oppimista koulujen restoratiivinen toiminta tuottaa? Artikkel. Suomen sovitteluforum ry. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ssf-ffm.com/vertaissovittelu/assets/files/Artikkeli%20Restoratiivinen%20oppiminen%20%20MGellin%202011.pdf> [viitattu 12.2.2017]

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi rikosasioiden sovittelun järjestämisestä. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_93+2005.pdf [viitattu 9.2.2017]

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirvonen, J. 2015. Avauksia sosiaaliohjauksen menetelmällisyyteen. Teoksessa Hirvonen J., Niiranen-Linkama P. & Saksio M. (Toim.) 2015. *Sosionomit asiakastyön kentillä*. WWW-dokumentti. Mikkelin ammattikorkeakoulun vapaamuotoisia julkaisuja. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequence=1> [viitattu 24.1.2017].

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen>. [viitattu 9.2.2017]

livari, J. 2016. Restoratiivisen oikeuden peruskurssi – luento 6.10. - 13.11.2016. Helsingin yliopisto ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

livari, J. 2010a. Oikeutta oikeuden varjossa -tutkimusraportti. THL:n raportti 5/2010. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80120/35c0e944-54ee-45b2-9c51-9e3f732ecd88.pdf?sequence=1>

livari, J. 2010b. Oikeutta oikeuden varjossa - restoratiivisen oikeuden tausta ja kehitys -artikkeli kirjassa (toim.) Poikela Esa. Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ikonen, R., Kinnunen, S. & Pohjanvirta, H. 2013. Dialogisuus rikos- ja riita-asioiden sovittelussa. Toimintamalli. WWW-dokumentti. Innokylän käytännöt. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli148893> [viitattu 22.1.2017].

Kananen, J. 2010a. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Suomen yliopistopaino Oy, Juvenes Print.

Kananen, J. 2015b. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Suomen yliopistopaino Oy, Juvenes Print.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Laki rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005.

McCold, P. & Wachtel, T. 2003. In Pursuit of Paradigm: A Theory of Restorative Justice. Restorative Practices. E-Forum. International Institute for Restorative Practices. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.iirp.edu/pdf/paradigm.pdf> [viitattu 13.10.2016]

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Poikela, E. 2010. Oppiminen sovittelun ytimenä – restoratiivisen ohjauksen lähtökohta – artikkeli (toim.) Poikela E. 2010. Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pranis, K. 2009. Restorative values. Johnstone G. & Van Ness D.W. (toim.) 2009. Handbook of Restorative Justice. USA: William Publishing.

Palveluohjausyhdistys ry. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on> [viitattu 22.1.2017]

Resto -sovittelukoulutus henkilökunnalle. Kohti kohtaamisen kulttuuria. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sovittelu.com/vertaissovittelu/index.php?id=RESTO%C2%AE-T%C3%84YDENNYSKOULUTUS%20HENKIL%C3%96KUNNALLE> [viitattu 24.1.2017]

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sovittelutoiminnan kehittämisohjelma 2016 – 2020. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Rikosten ja riitojen sovittelu.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Tilastoraportti 15/2017, 23.5.2017. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2016. Saatavissa http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134653/Tr15_2017.pdf?sequence=4.. [viitattu 23.5.2017]

Wachtel, T. 2016. Defining Restorative. International Institute for Restorative Practices. WWW-dokumentti. Saatavissa http://www.iirp.edu/images/pdf/Defining-Restorative_Nov-2016.pdf [viitattu 13.10.2016]

Varhainen avoin yhteistoiminta ja dialogiset menetelmät, s.a. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.4.2016. Saatavissa: https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta [viitattu 9.2.2016]

Väliraportti. 1999. Rikos- ja riita-asioiden sovittelun arviointi- ja seurantatyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistioita 1999:2. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71562/TRM199912.pdf?sequence=2> [viitattu 9.2.2017]

Väkivallan ja rikosten ehkäiseminen, s.a. Sosiaali ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/vakivallan-ja-rikosten-ehkaiseminen>. Ei päivitystietoja. [viitattu 9.2.2017].

Väisänen, L. Niemelä, M & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Sovittelupalvelu ja ympäröivä yhteiskunta (mukaillen Vänskä ym. 2011, 8)

Kuva 2. Palveluihin ohjauksen suunnat sovittelussa

Kuva 3. Sovittelussa ohjauksen polut ohjaustyössä (mukaillen Hirvonen 2015, 14)

Kuva 4. Sosiaalisen tuen ikkuna tuen ja kontrollin suhteesta (mukaillen McCold & Wachtel 2003; Wachtel 2016.)

Kuva 5. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja vaiheittainen eteneminen

Kuva 6. Opinnäytetyön aikataulutus.

Kuva 7. Tuki- ja jatkopalveluihin ohjaamisen tasot

Kuva 8. Sovittelun ohjaajien ohjaukseen vaikuttavia sidoksia tulosten valossa (mukaillen Vänskä ym. 2011, 8)

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Sovittelun ohjaajan palveluihin ohjaamisen vaativuustekijät (mukailtu sovitteluhenkilöstön tehtäväkuvaukset koonti 2015)

Taulukko2. Palveluohjauksen työtapoja (Suominen & Tuominen 2007, 16)

Taulukko 3. Palveluihin ohjauksen työtavat tulosten valossa (Suominen & Tuominen 2007, 16)

HAASTATTELUSUOSTUMUS

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen opinnäytetyön aiheen mukaiseen sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sovittelun palvelu- ja asiakasprosessityöryhmän sekä sovittelun viranomais- ja sidosryhmätyöryhmän kehittämistarpeisiin. Voin halutessani keskeyttää haastatteluun osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Olen myös tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni ja toimipaikkani jäävät vain haastattelijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään vuoden kuluttua opinnäytetyön valmistumisesta. Aineiston asianmukaisesta hävittämisestä vastaa haastattelija.

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Fokus Ohjaaminen palveluihin**1. Nykytilanne - Miltä nykytilanne näyttää?**

- kartoitus
- esimerkkejä

2. Erilaiset palveluihin ohjaamiseen vaikuttavat sidokset?

Julkisia toimintoja usein ohjaa muun muassa lait, erilaiset ohjeistukset, säännöt, toimintatavat. Minkälaisia sidoksia näkyy palveluihin ohjaamisessa?

3. Minkälaisia eri menetelmiä, toimintatapoja ja keinoja käytetään asiakasta ohjattaessa palveluihin?

- kartoitus
- esimerkkejä

Aineistonkeruuesimerkki

Aineistokeruuesimerkki (ensimmäinen tutkimuskysymysosa) Nykytilanne				
Haastattelu 8, 2h10ä, 2 x sosionomi Amk, kokemus 10v. ja 3v.				
kokemuksia ohjaamisesta ja koulutus	ohjaaminen arjessa ja ohjaamisen tasot	paikat ja yhteistyö	osallisuus ja tukeminen	Erityispiirteitä sisältävät sovittelet
<p>tehdään ja tarjotaan mahdollisuuksia, informoidaan myös asiakkailta lähtien asiakkaan tarpeesta lähtevää asiakkaan pitää ymmärtää sovittelet merkitys Jos tulee ilmi, että haluaa keskustella "tietopankkina" toimiminen tilannetajua esim. 6,10; ihmisen oma motivaatio tärkeä, ei voi pakottaa esim. 21,29, ihmisen saa palvelua jostakin palvelujen tilanne hyvä erityispiirteitä sisältävien sovittelet määri lisääntynyt ohjaus samoin ja tarvitaan vahvaa otetta – palveluohjausta koulutusta on saanut sosiaalialan koulutuksesta etua</p>	<p>Yhteydenotto kirjjeen mukana jo esitteitä, ohjataan ja sovittelet ohjaavat, pitkään työtä tehneenä jo tapa, sovittelet prosessista seurannan päättymiseen tilanteen mukaan tehdään koko ajan, ohjataan itse ja sovittelet ohjaa ohjauksessa, sovittelet esittävät huolensa sovittelet päätteeksi tai sovittelet prosessin aikana</p>	<p>Mielenterveysseura, päihdepalvelut, sosiaalityö, perheasiantuntijakeskus, oikeusaputoimisto, Riku, auttavat puhelimit, nuorille suunnatut palvelut... netin kautta olevat palvelut,... osa palveluverkostoa paljon ollaan mukana, ei säännöllistä kokoontumista muuta kuin yksi,</p>	<p>kirjeessä mukana tietoa – voi rauhassa tutustua, puhelimitse keskustelua ihmisen kertoo itse mitä hän haluaa pyydetään käymään lupa tietojen antamiseen, jostkut haluavat itse ottaa yhteyttä, tuetaan sitä mitä palveluja on jo aikaisemmin käyttänyt, tuetaan sitä, mikä tuntuu asiakkaasta tarpeelliselta autetaan arjen asioiden hoidossa, jos puutteita</p>	<p>Haasteita joka alueella ei ole saatavana, pitkät välimatkat, asiakkaat joutuvat matkustamaan - vaikuttaa asiakkaan motivaatioon ei mielletä auttavaksi tahoksi henkilöityminen ylisukupolvinen käyttäytyminen Kinastelu siitä voiko kaikkia juttuja (LSVV) sovitella ohjauksen syvällisyys vert. läpimenoaika kaikille ei ole tarjolla paikkoja tasapuolisesti (uhrit – tekijät) ei aikaa markkinoida täytyy olla aika sopeutuvinen tehtäessä yhteistyötä Koulutustarpeita ohjaukseen paljon</p>

Koulutustarpeita

Haastatelluilta sovittelun ohjaajilta nousi paljon erilaisia koulutusideoita ammattihenkilöstölle, sovittelijoille ja yhteisesti koko sovittelupalvelulle.

Ammattihenkilöstölle

- Sovittelun palveluihin ohjauksen kehittäminen
- Sovittelun jälkeisen palveluihin ohjauksen kehittäminen
- Tulkkien käyttöön ja palveluihin tutustuminen - koulutusta ammattihenkilöstölle
- Maahanmuuttajien ja turvapaikan hakijoiden sovittelun erityispiirteet -koulutus
- Mielenterveys- ja päihdeongelmaisten sovittelun erityispiirteet huomioiden myös palveluihin ohjaamisen -koulutusta
- Lähisuhdeväkivallan sovittelun erityispiirteet ja valtakunnallinen yhdenmukaisuus palveluihin ohjaamisessa (ei tarkoita palveluita vaan toimintakäytäntöjä, jos halutaan vastata valtakunnalliseen keskusteluun)
- Sijoitettujen nuorten sovitteluissa huomioitavat erityispiirteet
- Asiakaspalveluun liittyvä asiakaslähtöinen vuorovaikutus -koulutus ammattihenkilöstölle
- Restoratiivisten menetelmien käyttö ohjauksessa muihin palveluihin – yhteinen koulutus
- Ohjaajien oman työn kehittäminen työnohjauksellisen otteen näkökulmasta - yhteiset tapaamiset valtakunnallisesti
- Sovittelijoiden kirjaamis-, raportointi- ja ohjaamiskäytännöt – koulutus käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi
- Sovittelun ohjaajan työn ja vaativuuden yhteensovittaminen – yhdenmukaistamisen ja yhteisten toimintamallien näkökulma
- Sovittelun ohjaajan ja sovittelijan roolien selkiyttäminen palveluihin ohjaamisen näkökulmasta

- ”Miten me pystymme tunnistamaan ne ihmiset ja motivoimaan heidät itse hakeutumaan palvelujen piiriin” -aiheella – sovittelun ohjaajille yhteinen koulutus
- Sovittelun ohjaajan ammatti-identiteetikoulutusta sosiaalityön viitekehityksessä ja rajapinnoilla

Sovittelijoille

- Sovittelijoiden tekemän asiakkaan palveluihin ohjaamisen yhteinen kehittäminen
- Lähisuhdesovittelu, alaikäiset ja muut haasteelliset sovittelut palveluihin ohjaamisen yhteinen kehittäminen
- Sovittelijoiden koulutuksessa ennakotehtävänä oman paikkakunnan palvelujen tarjontaan tutustuminen
- Sovittelijoiden kirjaamis-, raportointi- ja ohjaamiskäytännöt – koulutus sovittelijoille ammattihenkilöstön koulutuksen jälkeen
- Tulkkien käyttöön ja palveluihin tutustuminen sovittelijoille

Yhteisiä

- Neutraali tarjottavien palvelujen listan kehittäminen, jonka voisi jakaa kaikille asian tullessa sovittelutoimistoon – paikallisuus huomioitavissa
- Linkkilistojen tekeminen, linkkikortti nuorisolle – paikallisuus huomioitavissa
- RIKU:n uusi rajoitusmalli (oikeusministeriön rahoittamaa toimintaa), Rikosuhrimaksun tuomat erityispiirteet sovitteluun
- Palvelumessujen järjestäminen omalla alueella
- Osallistuminen yhteisiin tilaisuuksiin paikallisesti tai alueellisesti